



## حقوق ومسؤوليات المستهلكين Consumers Rights and Responsibilities

### Consumers Rights

#### Right to be treated fairly

You have the right to be treated respectfully and without any discrimination.

#### Right to transparency

You have the right to stay informed and receive clear and easy to understand information relating to our products and services, their terms and conditions and inherent risks in a timely manner to help you make informed decisions.

#### Right to choose

You have the right to choose the products and services that suit your needs depending on your circumstances.

#### Right to Data Privacy

**Data Protection:** You have the right to the protection of your personal information, and to be informed about how we process this information.

**Data Correction:** You have the right to request us to update and correct any inaccuracies of your personal data.

**Customer Expressed Consent (permission to collect, process and share personal data):** You have the right to object to the collection, processing and sharing of your personal data where expressed consent is required. You also have the right to withdraw your expressed consent provided that this is not in conflict with DIBs terms and conditions of establishing or terminating a business relationship.

**Marketing opt in/out:** You have the right to unsubscribe from our marketing communication at any time

**For more info visit** <https://www.dib.ae/Usage-and-Privacy>

#### Right to redress

You have the right to raise any problem or complaint and to be informed of the resolution process and final decision.

**For more info visit** <https://www.dib.ae/personal/other-services/customer-services/we-are-listening>

### Consumers Responsibilities

#### Responsibility to provide correct and timely information

You are responsible for providing true, complete and accurate information to us and ensure that the information remains up to date. Do not give false details or leave out important information and use your own contact details and mail address (regular mail and e-mail) when giving contact details to us to avoid exposing your financial information to others.

#### Responsibility to understand and comply with the terms & conditions

You are responsible for ensuring you understand the information provided to you, that the selected products or services suit your needs and that you are able to, and do, comply with the terms and conditions governing the products or services.

#### Responsibility to carefully review all documents

You are responsible for reviewing documents before you sign them to ensure all required fields and numbers are completed, no errors are made in the details, account number or amount. Your signature is an approval and agreement of the document content.

#### Responsibility to review statement periodically & report errors / unauthorized transactions

You are responsible for verifying the accuracy of any statements or information sent to you by us and immediately notifying us of any unknown or suspicious operations on your account.

**For more info visit:** <https://www.dib.ae/smarter-banking/banking-on-the-go/e-statement-facility>

#### Responsibility to inform the bank of financial situation

You are responsible for ensuring complete and accurate disclosure of all financial obligations when you apply for a product or service and for approaching us in a timely and open manner to discuss any concerns you may experience during your relationship with us so that we can work with you to explore viable alternatives.

#### Responsibility to Protect your Account & Data

You are responsible for ensuring you do not, under any circumstances intentionally or unintentionally, expose or share any bank account details or other sensitive personal or financial information with any other party and that you follow precautions in safeguarding your account and data (including setting robust passwords, safeguarding your bank security information, cards and cheques).

You are responsible for exercising caution when dealing with 'Power of Attorney' ensuring you understand what information you are giving access to and to whom you are giving power over your financial matters.

### حقوق المستهلكين

#### الحق للمعاملة الحسنة

لديك الحق في أن تُعامل باحترام ودون أي تفریق،

#### الحق للشفافية

لديك الحق في ان تكون على علم وتلقي والاطلاع على المعلومات الواضحة والسهلة الفهم والمتعلقة بمنتجاتنا، وخدماتنا، وشروطها، وأحكامها، والمخاطر الكامنة في الوقت المناسب لمساعدتك في اتخاذ قرارات مستنيرة.

#### الحق في الاختيار

لديك الحق في الاختيار بين المنتجات والخدمات التي تناسب احتياجاتك وظروفك.

#### الحق لخصوصية البيانات

**حماية البيانات:** لديك الحق في حماية معلوماتك الشخصية، وأن تكون على علم بكيفية معالجة هذه المعلومات.

**تصحيح البيانات:** لديك الحق في أن تطلب تحديث بياناتك الشخصية وتصحيح أي أخطاء فيها.

**الموافقة الصريحة من العميل (الموافقة على جمع البيانات الشخصية ومعالجتها ومشاركتها):** لديك الحق في الاعتراض على جمع ومعالجة ومشاركة بياناتك الشخصية في حل تم طلب الموافقة الصريحة. ولديك الحق أيضاً في سحب موافقتك الصريحة بشرط ألا يتعارض ذلك مع شروط وأحكام بنك دبي الإسلامي الخاصة بإنشاء أو إنهاء العلاقة التجارية القائمة بين العميل والبنك.

**الاشتراك / إلغاء الاشتراك في التسويق:** لديك الحق في إلغاء الاشتراك في مراسلاتنا التسويقية في أي وقت.

**للمزيد من المعلومات** قم بزيارة <https://www.dib.ae/Usage-and-Privacy>

#### الحق في الإنصاف

لديك الحق في التقدم بأي مشكلة أو شكوى وأن تكون على علم بعملية الحل والقرار النهائي.

**للمزيد من المعلومات** قم بزيارة <https://www.dib.ae/personal/other-services/customer-services/we-are-listening>

### مسؤوليات المستهلكين

#### مسؤولية تقديم المعلومات الصحيحة وفي الوقت المناسب

أنت مسؤول عن تقديم معلومات صحيحة وكاملة ودقيقة لنا والتأكد من أن هذه المعلومات لا تزل محدثة. يرجى العلم بأنك أيضاً مسؤول عن عدم تقديم تفاصيل خاطئة أو ترك معلومات مهمة وعن استخدام تفاصيل الاتصال الخاصة بك وعنوان البريد (البريد العادي والبريد الإلكتروني) عند تقديم تفاصيل الاتصال إلينا لتجنب كشف معلوماتك المالية للآخرين.

#### مسؤولية فهم الشروط والأحكام والامتثال لها

أنت مسؤول عن التأكد من فهمك للمعلومات المقدمة لك، وأن المنتجات أو الخدمات المختارة تناسب احتياجاتك وأنت قادر على الامتثال وتمتثل للشروط والأحكام التي تحكم هذه المنتجات أو الخدمات.

#### مسؤولية مراجعة جميع الوثائق بعناية

أنت مسؤول عن مراجعة الوثائق قبل التوقيع عليها للتأكد من اكتمال جميع الحقول والأرقام المطلوبة، وأنه لا توجد أخطاء في التفاصيل أو رقم الحساب أو المبلغ. يشكل توقيعك موافقة على محتوى الوثيقة.

#### مسؤولية مراجعة البيان / كشف الحساب بشكل دوري والإبلاغ عن الأخطاء / المعاملات غير المصرح بها

أنت مسؤول عن التحقق من دقة أي بيانات أو معلومات نرسلها إليك وإخطارنا على الفور بأي عمليات مجهولة أو مشبوهة على حسابك.

**لمزيد من المعلومات** قم بزيارة: <https://www.dib.ae/smarter-banking/banking-on-the-go/e-statement-facility>

#### مسؤولية إبلاغ البنك بالوضع المالي

أنت مسؤول عن ضمان الإفصاح الكامل والدقيق عن جميع الالتزامات المالية عند التقدم بطلب للحصول على منتج أو خدمة والتواصل معنا في الوقت المناسب وبطريقة مفتوحة لمناقشة أي مخاوف قد تواجهك أثناء علاقتك معنا حتى تتمكن من العمل معك لاستكشاف بدائل قابلة للتطبيق.

#### مسؤولية حماية حسابك وبياناتك

أنت مسؤول عن ضمان عدم قيامك، تحت أي ظرف، عن قصد أو عن غير قصد، بكشف أو مشاركة أي تفاصيل حساب مصرفي أو معلومات شخصية أو مالية حساسة أخرى مع أي طرف آخر، وقيامك بتابع الاحتياطات في حماية حسابك وبياناتك (بما في ذلك تعيين كلمات مرور قوية، وحماية معلوماتك الأمنية المصرفية والبطاقات والشيكات).

أنت مسؤول عن توخي الحذر عند التعامل مع "الوكالات القانونية" لضمان فهمك للمعلومات التي تمنح حق الوصول إليها والأشخاص الذين تمنحهم السلطة على الأمور المالية الخاصة بك.