

## FAQs:

### 1. Who is eligible for installment postponement via DIB alt phone banking?

DIB customers who transfer their salary to DIB (individual customers)

### 2. What are the terms for installment postponement/deferment?

- A customer is eligible for two postponements per year
- First installment postponement can be availed after payment of three regular installments. Subsequent postponement/deferment can be availed after payment of six regular installments
- A customer can avail **two consecutive installments postponements** after payments of **24 regular installments** during which there was **NO** installment postponement availed
- **Note:** Customers who wish to avail installment postponement must be regular on their installment payments

### 3. How many postponements/deferrals can a customer avail in one year?

Maximum of two

### 4. What is the applicable fee per installment postponement/deferment?

AED 105 including VAT

### 5. How will the fee be refunded in case an installment postponement/deferment request is declined?

Refund can be applied for at any DIB Branch by providing the installment postponement/deferment request number

### 6. How will the customer know the status of his/her installment postponement/deferment request?

Customers will be notified of their application status via SMS

**الأسئلة المتكررة:**

1. من هم المتعاملون المؤهلون لتأجيل الأقساط عبر alt الخدمات المصرفية الهاتفية من دبي الإسلامي؟  
متعاملو دبي الإسلامي ممن يحولون رواتبهم إلى دبي الإسلامي (المتعاملون الأفراد)

2. ما هي شروط تأجيل الأقساط؟

- يحق للمتعاملين تأجيل الأقساط مرتين في السنة
- يمكن إجراء أول تأجيل للقسط بعد سداد ثلاثة أقساط منتظمة بعد سداد ثلاثة أقساط منتظمة بينما يمكن التأجيل التالي بعد سداد ستة أقساط منتظمة
- يجوز للمتعاملين إجراء تأجيلين متتاليين بعد سداد 24 قسطاً منتظماً لم يتم خلالها الاستفادة من ميزة تأجيل الأقساط.

تنويه: على المتعاملين ممن يرغبون في الاستفادة من ميزة تأجيل الأقساط سداد أقساطهم بانتظام.

3. كم عدد مرات التأجيل التي يمكن للمتعامل الاستفادة منها خلال عام واحد؟

مرتان بحد أقصى.

4. كم تبلغ رسوم إجراءات تأجيل لكل قسط؟

105 درهم إماراتي شامل ضريبة القيمة المضافة.

5. ما هي كيفية استرداد الرسوم في حالة رفض طلب تأجيل القسط؟

يمكن تقديم طلب استرداد في أي من فروع دبي الإسلامي عن طريق تقديم رقم طلب تأجيل القسط.

6. كيف يمكن للمتعاملين معرفة حالة طلب تأجيل القسط؟

سيتم إخطار المتعاملين بشأن حالة طلبهم من خلال الرسائل النصية القصيرة.