

## Key Fact Statement: Issuance and Cancellation of Domestic Funds Transfer

## بيان الحقائق الأساسية لتحويل الأموال داخل الدولة وإيقاف التحويلات المالية

<b>Definition</b>	<p>"You", "your", "Consumer" or "Customer" means the customer. "We", "our" and "us" refers to Dubai Islamic Bank Public Joint Stock Company, licensed and regulated by the Central Bank of the UAE "or DIB or Bank and/or its successors and assigns or to any "Affiliate" if any services are being provided by an Affiliate under the general terms and conditions for accounts and Islamic Banking services of DIB (where applicable).</p>	<b>التعريفات</b> <p>تشير الكلمات "أنت" أو "الخاص بك" أو إلى "المستهلك" أو "المتعامل" ويقصد بها المتعامل. وتشير كلمة "نحن" و"خاصتنا" و"لنا" إلى بنك دبي الإسلامي ش.م.ع، وهو شركة مرخصة ومنظمة من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، أو إلى "بنك دبي الإسلامي" أو "البنك" و/أو خلفائه ومن يتنازل لهم، أو إلى أي "شركة تابعة" وذلك في حال تقديم أي خدمات بواسطة شركة تابعة وفقاً للشروط والأحكام العامة للحسابات والخدمات المصرفية الإسلامية لبنك دبي الإسلامي (حيثما ينطبق).</p>
<b>Financial product's features</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Customer is eligible to apply for Domestic Fund transfer with in UAE from his/her active DIB account to any other account.</li> <li>The Internal Fund Transfer requires a signed request by the Customer and presenting a valid identity identification</li> <li>Execution of the Fund Transfer requires enough fund for the transfer and charges in the account on the date of execution</li> <li>Customer will identify &amp; provide the beneficiary details and its Account / IBAN Number for execution the Fund transfer</li> <li>Customer can place TT cancellation request, prior to transaction being executed &amp; processed.</li> <li>The Fund transferred can be recalled after execution subject to other bank's approval /Availability of the fund and beneficiary debit authority.</li> <li>The Fund transfer request can be submitted through registered nominee in the following segments <ul style="list-style-type: none"> <li>o Wajaha</li> <li>o Ayaan</li> <li>o BLU/SME</li> </ul> </li> </ul>	<b>مزايا المنتج المالي</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>يحق للمتعامل التقدم بطلب لتحويل الأموال (داخل دولة الامارات العربية المتحدة) من حسابه النشط في بنك دبي الإسلامي إلى أي حساب آخر.</li> <li>يتطلب تحويل الأموال الداخلي تقديم طلب موقع من المتعامل ويُرفق به صورة من بطاقة هويته على أن تكون سارية المفعول.</li> <li>يلزم لتنفيذ عملية تحويل الأموال وجود رصيد كافي في الحساب يغطي المبلغ المطلوب تحويله ورسوم التحويل وذلك في تاريخ تنفيذ عملية التحويل.</li> <li>يقوم المتعامل بتحديد وتقديم بيانات المستفيد ورقم حسابه أو رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) الخاص به لتنفيذ عملية تحويل الأموال.</li> <li>يجوز للمتعامل تقديم طلب لإلغاء الحوالة بالتلكس قبل تنفيذ المعاملة ومعالجتها.</li> <li>يجوز استرجاع المبلغ المحول بعد تنفيذ عملية التحويل وذلك رهناً بموافقة البنك / توافر المبلغ وموافقة المستفيد على ذلك.</li> <li>يجوز تقديم طلب تحويل الأموال من خلال أحد المحولين المسجلين في الأقسام التالية: <ul style="list-style-type: none"> <li>o وجهة</li> <li>o أعيان</li> <li>o شركات الأعمال المتوسطة والصغيرة</li> </ul> </li> </ul>

- Fund Transfer can be requested through the following channels
  - o Branches
  - o Online banking /Mobile banking
- Domestic Fund Transfer requires Customer log in to the IB/MB with required credentials.
- Cancellation of DFT through IB/MB can be done only before the execution date.

- يجوز طلب تحويل الأموال من خلال القنوات التالية:
  - o الفروع
  - o الخدمات المصرفية عبر الإنترنت / الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول
- يتطلب تحويل المبالغ النقدية داخل الدولة أن يقوم المتعامل بتسجيل الدخول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت / تطبيق الهاتف المتحرك باستخدام بيانات الاعتماد الخاصة به.
- يمكن إلغاء طلب تحويل المبالغ النقدية داخل الدولة من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت / تطبيق الهاتف المتحرك فقط قبل تاريخ التنفيذ.

#### Pricing\*

AED.	
Outward Remittances By Telex/SWIFT for DIB customers (local)	5.25
Outward Remittances By Telex/SWIFT for DIB customers through Al Islami Online Banking (local)	1.05

درهم إماراتي	
5.25+ رسوم المصرف المركزي	الحوالات الصادرة بالتكس/ السويفت لمتعاملي بنك دبي الإسلامي (داخل الدولة)
1.05+ رسوم المصرف المركزي	الحوالات الصادرة بالتكس/ السويفت لمتعاملي بنك دبي الإسلامي من خلال خدمة "الإسلامي أون لاين" المصرفية (داخل الدولة)

#### الأسعار

#### Warnings

- As per UAE Central Bank guidelines credit to accounts is based on the IBAN provided. It is, therefore, very important that the IBAN you provide for the beneficiary is correct.
- While providing this service, the prevailing exchange rate of the date shall apply, therefore this Product / service may be affected by changes in foreign currency exchange rates, however, the exchange rates once agreed upon between the customer and the Bank shall not be changed.

- وفقاً لتوجيهات المصرف المركزي لدولة الامارات العربية المتحدة، لا يتم قيد أي معاملات دائنة في الحسابات المصرفية لدى البنوك العاملة في دولة الامارات العربية المتحدة إلا بناء على رقم الحساب المصرفي (IBAN) وبالتالي من المهم جداً أن يكون رقم الحساب المصرفي الدولي الذي تقدمه صحيح.
- أثناء تقديم هذه الخدمة، يتم تطبيق سعر الصرف السائد في ذلك الوقت، وبالتالي قد يتأثر هذا المنتج/الخدمة بالتغيرات في أسعار صرف العملات الأجنبية، إلا أنه لا يجوز تغيير أسعار الصرف عند اتفاق المتعامل والبنك عليها.

#### التحذيرات

#### Customer rights and obligations

- The Customer has the right to request domestic Fund transfer from his active account.
- The Bank provides the service to the Customer during the Bank business working days and hours.

- يحق للمتعامل طلب تحويل الأموال من حسابه النشط.
- يقدم البنك الخدمة للمتعامل أثناء أيام وساعات عمل البنك.

#### حقوق والتزامات المتعامل

#### Cooling - off period

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.

يقر المتعامل ويوافق على ان هذه المعاملة تتطلب التنفيذ الفوري و عليه يقر المتعامل و يوافق على اعفاء البنك من المطالبة بخيار فترة إنهاء الشراء.

#### فترة إنهاء الشراء :

## Key Terms and Conditions

## الشروط والأحكام الرئيسية

- 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 beneficiary bank or financial Institution. If his/her account has been closed during the process, the returned funds will be available in cash or by Manager Cheque within two complete business days. If the bank is required to undertake financial crime investigations, the bank is exempted from the provision of two complete business days refund requirement.
- The Customer understands and agrees that the actual time to complete the remittance transaction may differ from estimates due to increased scrutiny of transactions by the bank/financial institution or entity providing financial services to the beneficiary of remittances.
- The Customer understands and agrees that charges and fees may be applied if there is an error or omission from his/her side in providing incorrect or incomplete information for remittances.
- The Customer understands and agrees that DIB reserves the right to change terms and conditions and DIB will notify the customer in written 60 days in advance before the implementation.
- 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; or if the information or data are incorrect or are in violation of the law applicable in the United Arab Emirates.
- The detailed terms and conditions are available on the Bank's website at the following link [www.dib.ae/terms-and-conditions](http://www.dib.ae/terms-and-conditions)
- يُدرك المتعامل ويوافق على أنه في حالة إرجاع الأموال فسيتم إضافتها لحسابه بمجرد استلام بنك دبي الإسلامي للأموال من البنك أو المؤسسة المالية المستفيدة. وفي حالة إغلاق الحساب أثناء إجراء العملية، فستكون الأموال المرتجعة متاحة نقدًا أو بموجب شيك مدير وذلك خلال يومي عمل كاملين. وإذا طلب من بنك دبي الإسلامي إجراء تحقيقات في الجرائم المالية، يُعفى بنك دبي الإسلامي من شرط إعادة الأموال خلال يومي عمل كاملين.
- يُدرك المتعامل ويوافق على أن الوقت الفعلي لإتمام معاملة التحويل قد يختلف عن التقديرات المتوقعة بسبب عمليات الفحص والتدقيق المتكررة للمعاملات التي يجريها البنك / المؤسسة المالية أو الجهة التي تقدم خدمات مالية للمستفيد من التحويلات.
- يُدرك المتعامل ويوافق على أنه يجوز فرض رسوم في حالة وجود خطأ أو إغفال من جانبه في تقديم معلومات غير صحيحة أو غير كاملة بخصوص التحويلات.
- يُدرك المتعامل ويوافق على أنه يحق لبنك دبي الإسلامي تغيير الشروط والأحكام، وسيقوم البنك، حال قيامه بذلك، بإخطار المتعامل كتابياً قبل 60 يوماً من القيام بذلك.
- يكون المتعامل مسؤولاً عن صحة المعلومات والبيانات المقدمة لإعداد بيان الحقائق الأساسية المائل. يجوز للبنك رفض تنفيذ أي طلبات أو تعليمات أو خدمات يطلبها المتعامل إذا لم يلتزم المتعامل بالإجراءات اللازمة، أو إذا تبين عدم صحة المعلومات أو البيانات المقدمة أو أنها تخالف القوانين المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- يمكن الاطلاع على الشروط والأحكام بمزيد من التفصيل من خلال الرابط التالي [www.dib.ae/terms-and-conditions](http://www.dib.ae/terms-and-conditions) على موقع البنك على الإنترنت.

- 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 document 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.

- القانون الحاكم والاختصاص القضائي: تخضع شروط وأحكام هذا المنتج للقوانين الاتحادية المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة، ويكون لمحكمة إمارة دبي الاختصاص غير الحصري بتسوية أي نزاع ينشأ عن هذه الوثيقة أو يتعلق بها بقدر عدم تعارض هذه القوانين مع مبادئ الشريعة الإسلامية وفقاً لتفسير لجنة الرقابة الشرعية الداخلية في بنك دبي الإسلامي، وفي حالة وجود تعارض بين التفسيرين فإن الذي يُعتمد به هو مبادئ الشريعة الإسلامية. ولتفادي الشك، يحق للبنك إحالة أي نزاع من هذا القبيل إلى أي دائرة قضائية مختصة أخرى للنظر فيه.

**Customer Acknowledgement** I/We acknowledge the receipt of and understanding of this Key Fact Statement. I/We also acknowledge that I/We have an understanding of the product/service features, pricing, benefits, risks, fees and Consumer's rights and obligations as detailed in the Key Fact Statement. I/We acknowledge and agree that the provision of any banking services shall be at the bank's discretion and subject to all applicable terms and conditions of the bank's Banking Services General Terms and Conditions, which may be revised from time to time.

**إقرار المتعامل** أقر باستلام بيان الحقائق الأساسية المائل وبفهم محتواه. أقر أيضاً بأنني أدرك مزايا المنتج / الخدمة والأسعار والمناقص والمخاطر والرسوم المتعلقة به أو بها، وأدرك حقوق المتعامل والتزاماته المبينة في بيان الحقائق الأساسية. أقر وأوافق على أن أي تقديم لأي خدمات مصرفية يجب أن يكون وفق تقدير بنك دبي الإسلامي ويخضع لكافة الشروط والأحكام المطبقة للخدمات المصرفية لبنك دبي الإسلامي والشروط والأحكام العامة التي يجوز تعديلها من وقت لآخر.

### Complaint Process and Procedures - Condensed Customer Version

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](mailto: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.

<b>Customer 1:</b>
Date & Time
Customer Name
EID/Passport No
Customer Signature

### إجراءات تقديم الشكاوى والتعامل معها - نسخة مختصرة للمتعامل

كيف تقدم شكوى إلينا؟

- عن طريق أي فرع.
  - إذا كانت تتعلق بحسابك المصرفي، يتم التواصل مع مدير العلاقة المخصص لك.
  - من خلال رقم هاتف الخدمات المصرفية (971 4 609 2222+)
  - عن طريق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وعبر الهاتف المحمول.
  - عن طريق عنوان البريد الإلكتروني التالي: [Contactus@dib.ae](mailto:Contactus@dib.ae)
  - عن طريق ملء نموذج الشكاوى من خلال موقعنا على الإنترنت.
  - عن طريق البريد على العنوان التالي: وحدة إدارة الشكاوى، بنك دبي الإسلامي، ص.ب: 1080، دبي، الإمارات العربية المتحدة
- سنؤكد استلام شكواك في غضون يومي عمل وسنسعى جاهدين للرد عليها في غضون 5 أيام عمل في المتوسط.

<b>المتعامل 1:</b>
التاريخ والوقت
أسم المتعامل
رقم بطاقة الهوية الإماراتية \ الجواز
توقيع المتعامل

<b>Customer 2:</b>
Date & Time
Customer Name
EID/Passport No
Customer Signature

<b>المتعامل 2:</b>
التاريخ والوقت
أسم المتعامل
رقم بطاقة الهوية الإماراتية \ الجواز
توقيع المتعامل

<b>Customer 3:</b>
Date & Time
Customer Name
EID/Passport No
Customer Signature

<b>المتعامل 3:</b>
التاريخ والوقت
أسم المتعامل
رقم بطاقة الهوية الإماراتية \ الجواز
توقيع المتعامل

#### Disclaimer:

This communication has been issued by Dubai Islamic Bank Public Joint Stock Company, licensed and regulated by the Central Bank of the UAE ("DIB") - regulated by the Central Bank of the United Arab Emirates. The information contained in underlined documents has been compiled with the objective of summarizing the key features of the promoted product and services to confirm the Customer's understanding of the product and services and its associated risks before the Customer's application is executed by the Bank. It does not constitute (i) an offer or a solicitation to deal in any promoted product, or (ii) legal, tax, regulatory, financial or accounting or Sharia advice. Any decision to avail DIB product and services should be based upon an independent analysis by the Customer of the information contained in the associated offering document or other legal document. The Customer is responsible for consulting his/her own legal, tax or financial advisors for this purpose."

#### إخلاء المسؤولية:

تم إصدار هذه الوثيقة من قبل بنك دبي الإسلامي ش.م.ع، شركة مرخصة ومنظمة من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي ("بنك دبي الإسلامي") - وهو بنك يخضع لرقابة مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. جُمعت المعلومات الواردة في المستندات المحددة بهدف تلخيص المزايا الرئيسية للمنتجات والخدمات التي تم الترويج لها وذلك للحرص على إدراك المتعامل للمنتجات والخدمات والمخاطر المرتبطة بها قبل تنفيذ البنك لطلب المتعامل. ولا تُشكل الوثيقة (1) عرضاً أو طلباً للتعامل في أي منتج تم الترويج له، أو (2) استشارة قانونية أو ضريبية أو تنظيمية أو مالية أو محاسبية أو شرعية. يجب أن يستند أي قرار يصدر للاستفادة من المنتجات والخدمات التي يُقدمها بنك دبي الإسلامي إلى تحليل مستقل من قبل المتعامل للمعلومات الواردة في وثيقة العرض ذات الصلة أو أي مستند قانوني آخر. ويكون المتعامل مسؤولاً عن أخذ استشارة من مستشاريه القانونيين أو الضريبيين أو الماليين لهذا الغرض.

#### For Bank use only

#### لاستخدام البنك فقط

تم الاستلام عن طريق الموظف المختص: \_\_\_\_\_  
 Received by (Staff Name): \_\_\_\_\_  
 اسم الفرع: \_\_\_\_\_  
 Branch Name: \_\_\_\_\_  
 توقيع الموظف المسؤول: \_\_\_\_\_  
 Staff Signature: \_\_\_\_\_  
 التاريخ / الوقت: \_\_\_\_\_  
 Date & Time: \_\_\_\_\_

#### For general queries,

please contact Al Islami Phone Banking Service on +971 4 609 2222 or visit [www.dib.ae](http://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](http://www.dib.ae)