

## 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/deferments 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 on their application status via SMS

## الأسئلة المتكررة:

1- من هم المتعاملون المؤهلون لتأجيل الأقساط عبر alt الخدمات المصرفية الهاتفية من بنك دبي الإسلامي؟

- متعاملو بنك دبي الإسلامي ممن يحولون رواتبهم إلى بنك 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 بينما يمكن إجراء التأجيل التالي بعد سداد ستة أقساط منتظمة.
- يجوز للمتعامل 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 بنك 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