

DIBPL Fair Treatment to Customer Policy

Fair Treatment of Customer (FTC) is crucial to a financially stable financial institution. Dubai Islamic Bank has developed FTC Framework considering the guidelines from State Bank and best banking practices.

Dubai Islamic Bank Pakistan Limited has policies and procedures to ensure that customers are aware of their rights so that they can make informed decisions. Being an Islamic Bank, all our products, policies and documents are vetted by sharia which provides assurance that there is complete disclosure and customers are not subject to any unfair or deceptive practice.

Guiding Principles of Fair Treatment to Customer Policy:

- Impartial and Just treatment
- Clear and Timely disclosure
- Financial Education
- Behavior and Ethics
- Protection against Fraud and Invasion of privacy
- Complaint Handling

"Fair Treatment of Customer" (FTC) ایک مضبوط مالی تنظیمی ادارے کے لئے اہمیت رکھتا ہے۔ دبی اسلامی بینک نے ان ہدایات کی روشنی میں ایف ٹی سی فریم ورک تیار کیا ہے جو سٹیٹ بینک اور بہترین بینکاری عمل کو مدنظر رکھ کر ترتیب دیا ہے۔ دبی اسلامی بینک پاکستان لمیٹڈ صارفین کو ان کے حقوق سے آگاہی کو یقینی بنانے میں تاکہ وہ درست فیصلے کر سکیں۔ ایک اسلامی بینک ہونے کی بنا پر، ہمارے تمام پروڈکٹس، پالیسیاں اور دستاویزات کا شریعہ کی طرف سے جائزہ لیا جاتا ہے، جو اس بات کو یقینی بنا دیتا ہے کہ صارف کو پوری معلومات دی گئی ہیں اور صارفین کسی غیر منصفانہ یا دھوکے بازی کے عمل کا شکار نہیں ہوئے۔

صارف کے لئے منصفانہ عمل کو یقینی بنانے کے رہنما اصول:

- غیر جانبدارانہ اور منصفانہ سلوک
- واضح اور بروقت معلومات کا اظہار
- مالیاتی آگاہی
- مثبت رویے اور بہتر اخلاقیات
- جعل سازی یا صارف کی رازداری پر حملے کے خلاف حفاظت
- شکایتوں کے حل کا منظم طریقہ کار