



Responsible Marketing Policy

مدونة سياسة التسويق المسؤول

24 April 2023

24 إبريل 2023

ADIB - Policy

United Arab Emirates



مصرف أبوظبي الإسلامي -

الإمارات العربية المتحدة



Table of Contents

OVERVIEW.....	3
APPLICABILITY.....	3
POLICY OWNER.....	3
POLICY STATEMENTS.....	3
RISKS AND CONTROLS.....	3
EXCEPTIONS.....	3
APPENDIXES.....	3
4.....	عامّة
4.....	التطبيق
4.....	السياسة
4.....	السياسة
4.....	القواعد والضوابط
4.....	ناعات
4.....	ناعات

Overview

Abu Dhabi Islamic Bank ('the Group', 'ADIB', 'we', 'us', 'our') acknowledges the importance of customer-oriented marketing and to responsibly promote and communicate messages, products and services. This Policy sets out the guiding principles for responsible marketing and is prepared in line with internal laws and regulations, and according to national standards and industry best practice.

Applicability

Purpose

The Responsible Marketing Policy outlines ADIB's commitment and responsibilities regarding the delivery of high standard customer service in line with best practice, relevant laws, rules, and guidelines.

Scope

All employees shall abide by this Policy. These include temporary staff, agents, representative or contracted employees (or equivalent) working in ADIB and/or any of its subsidiaries, branches, and affiliates ("ADIB Personnel").

Policy Owner

The strategic communication and marketing department as well as the customer excellence Departments have ownership over this Policy, and together with the Executive Management, oversee and ensure adequate implementation and adherence to its statements. The department actively engages with all channels and business units within ADIB to ensure that responsible marketing requirements are properly understood and implemented.

Reporting

The customer excellence department shall:

- Report on a quarterly basis to the CBUAE with all Consumer Complaints arising from external, internal, and attempted frauds, as well as any apparent vulnerabilities in the security and online systems.
- Review and send requests for obtaining "No Objection Letter" from CBUAE, on a quarterly basis. This is applicable for new and revised financial products and services that the Central Bank may prescribe as requiring a "No Objection Letter".
- Review on an annual basis all customer education and awareness programmes held by ADIB stakeholders and submit a report to the CBUAE setting out past year's educational and awareness activities and the proposed programme for the coming year.
- Review on a monthly basis a random sample of conducted customers call backs/customer surveys/mystery shopping. The findings will be collected in a report, documented, and made available for inspection as required by the CBUAE.

Policy Statements

Accountability

ADIB is committed to complying with all relevant laws and regulations. We align with the Consumer Protection Regulation (Circular No. 8/2020) and the accompanying standards issued by the Central Bank of the United Arab Emirates (CBUAE).

We also ensure that our products and services are aligned with CBUAE's regulations by applying for "No Objection Letter" from CBUAE before granting approval for all products and/or fees.

Fairness

ADIB is committed to providing fair and honest treatment to all customers based on ethical and behavioural standards. We shall eliminate any forms of discrimination on the grounds of gender, income level, age, and marital status.

Transparency

As a financial institution that abides by the Shari'a rules and principles, we strive to ensure complete transparency and clarity. We shall provide customers with up-to-date, unbiased, accurate, sufficient, and consistent information. We are committed to eliminate ambiguities and omissions across all communication channels by using plain language and in a clear form.

Suitability

ADIB shall offer financial products and services appropriate to the needs of the customer and based on an assessment of the customer's financial circumstances and understanding. Innovation and technological advancements are key aspects to us, thus we ensure the integration of innovative and digitalised aspects to provide easier access to financial products and services and to minimise risks for consumers. We strive to implement impact and risk assessments of all products and services and integrate them into product development processes. Additionally, we prohibit practicing predatory financing that imposes unfair, deceptive, or abusive terms and conditions on customers.

Privacy

ADIB shall respect and protect customers' data privacy, which shall be used for specified, explicit, Sharia compliant and legitimate business purposes. We are committed to complying with all aspects of the Data Privacy Policy regarding customers' personal data.

We strive to adopt adequate measures and protection mechanisms to constantly monitor our customer deposits and savings and other similar financial assets. This includes protection against fraud, embezzlement, or misuse, and taking the necessary action if any incident occurs, in accordance with the relevant regulations and instructions.

Grievance

ADIB is committed to considering each complaint, and taking the measures and procedures necessary to resolve the complaint fairly and effectively. We have put an appropriate mechanism in place for consumers to easily submit their complaints with complete clarity and effectiveness.

Awareness

ADIB is committed to develop adequate programmes to educate consumers and the public and raise their awareness to understand key risks and allow them to make appropriate and informed decisions. We are also committed to fostering Shari'a principles and Islamic values relevant to the banking sector. When feasible,

we will test the content and delivery of all customer education and awareness initiatives before Customers/Public release, to ensure their adequacy.

Training for Employees

We are committed to providing training and educational sessions for our employees, in order to embrace honesty, fairness, and professional manner towards all customers. The training is deemed to ensure employees' full understanding of their obligations regarding responsible marketing and all aspects related to this Policy. In addition to conducting specific training on adequately assisting and serving vulnerable groups.

Vulnerable Groups

ADIB is committed to ensuring vulnerable groups have access to financial services and products, and to incorporate antidiscrimination principles. Vulnerable groups encompass low-income, Minority Groups, People of Determination or any other disadvantaged groups. We shall provide suitable information regarding financial product features, risks, and terms and conditions. We are also committed to proceeding with the customer's best interest and providing adequate solutions, in addition to avoiding over-indebtedness of customers.

Risks and Controls

Operational Risk Management

The identification, assessment and monitoring of operational risk related to (Responsible Marketing Policy) is undertaken as per the GORM Guidelines. In terms of Operational risk management tools; this includes periodic risk identification, assessment, control testing as well as issues & actions identification and tracking. In terms of Operational risk definition and coverage; this is in line with Basel definition which is "the risk of loss resulting from inadequate or failed internal processes, people and systems or from external events." This definition includes legal, compliance, information security and sharia' risks.

Compliance

Compliance to this Policy may be verified through various methods, including but not limited to, periodic walk-throughs, continuous monitoring, business tool reports, internal and external audits, and feedback to the Policy owner. We ensure reporting and escalation of breaches to Conduct Risk Committee and relevant business owners on a quarterly basis, and in line with the Compliance Incident Management Policy.

Exceptions

There are no exceptions to this Policy.

Appendixes

Annex I: Acronyms

Acronym	Definition
ADIB	Abu Dhabi Islamic Bank
CBUAE	Central Bank of the United Arab Emirates
UAE	United Arab Emirates

نظرة عامة

يقر مصرف أبوظبي الإسلامي ("المجموعة"، "المصرف"، وضمان الملكية التي تشير إليهما) بأهمية التسويق الموجه للمتعاملين وترويج المنتجات والخدمات وتوجيه الرسائل بمسؤولية. تحدد هذه السياسة المبادئ التوجيهية للتسويق المسؤول وفق القوانين واللوائح الداخلية والمعايير الوطنية وأفضل ممارسات المجال.

قابلية التطبيق

الغرض

تحدد سياسة التسويق المسؤول التزام مصرف أبوظبي الإسلامي ومسؤولياته فيما يتعلق بتقديم خدمات عالية المستوى للمتعاملين بما يتماشى مع أفضل الممارسات، والقوانين، والقواعد، والإرشادات ذات الصلة.

النطاق

يجب على جميع الموظفين الالتزام بهذه السياسة. ويشمل ذلك الموظفين المؤقتين، والوكلاء، والممثلين، أو الموظفين المتعاقدين (أو من يعادلهم) العاملين في مصرف أبوظبي الإسلامي أو أي من شركاته التابعة وفروعه ("موظفو المصرف").

مآلك السياسة

المعنى بالسياسة

إدارة الاتصالات والتسويق الاستراتيجي وإدارات تميز المتعاملين هم المعنيين بهذه السياسة حيث تشرف وتتأكد، بالتعاون مع الإدارة التنفيذية، من تنفيذها الملائم والالتزام ببياناتها. تشارك الإدارة مشاركة نشطة مع جميع القنوات ووحدات الأعمال داخل مصرف أبوظبي الإسلامي لضمان فهم وتنفيذ متطلبات التسويق المسؤول بشكل صحيح.

الإبلاغ

يتولى قسم تميز المتعاملين ما يلي:

- تقديم تقرير ربع سنوي إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي يتضمن جميع شكاوى المستهلكين الناشئة عن عمليات الاحتيال الخارجية والداخلية ومحاولات الاحتيال، بالإضافة إلى أي ثغرات واضحة في أنظمة الأمان والإنترنت.
- مراجعة وإرسال طلبات الحصول على "خطاب عدم ممانعة" من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي على أساس ربع سنوي. ينطبق هذا على المنتجات والخدمات المالية الجديدة والمعدلة التي قد يحدد مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي أنها تتطلب "خطاب عدم ممانعة".
- مراجعة جميع برامج نوعية وتنقيف المتعاملين التي تنفذها الجهات المعنية في مصرف أبوظبي الإسلامي على أساس سنوي وتقديم تقرير إلى مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي يوضح الأنشطة التعليمية والتوعوية للعام الماضي والبرنامج المقترح للعام المقبل.
- مراجعة عينة عشوائية شهرية من مكالمات معاودة الاتصال / استبيانات المتعاملين / التسوق الخفي وجمع النتائج في تقرير، وتوثيقها، وإتاحتها للتفتيش على النحو المطلوب من مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

بيانات السياسة

المساءلة

يلتزم مصرف أبوظبي الإسلامي بالامتثال لجميع القوانين واللوائح ذات الصلة ومن بينها لائحة حماية المستهلك (التعميم رقم 2020/8) والمعايير المصاحبة الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. كما نضمن أن منتجاتنا وخدماتنا متوافقة مع لوائح مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي من خلال التقدم بطلب للحصول على "خطاب عدم ممانعة" من المصرف المركزي قبل اعتماد جميع المنتجات أو الرسوم.

الإنصاف

يلتزم مصرف أبوظبي الإسلامي بتقديم معاملة عادلة وصادقة لجميع المتعاملين بناءً على المعايير الأخلاقية والسلوكية والقضاء على أي شكل من أشكال التمييز على أساس النوع، ومستوى الدخل، والعمر، والحالة الاجتماعية.

الشفافية

بصفتنا مؤسسة مالية نلتزم بقواعد ومبادئ الشريعة الإسلامية، نسعى جاهدين لضمان الشفافية والوضوح الكاملين. سنزود المتعاملين بمعلومات محدثة، وغير متحيزة، ودقيقة، وكافية، ومتسقة وملتزم بالقضاء على جوانب الغموض والخطأ عبر جميع قنوات الاتصال باستخدام لغة واضحة سهلة الفهم.

الملاءمة

يقدم مصرف أبوظبي الإسلامي المنتجات والخدمات المالية المناسبة لاحتياجات المتعامل وبناءً على تقييم ظروفه المالية وفهمه. يعد الابتكار والتقدم التكنولوجي من الجوانب الرئيسية لنا، وبالتالي نضمن تكامل الجوانب المبتكرة والرقمية لتوفير وصول أسهل إلى المنتجات والخدمات المالية وتقليل المخاطر التي يتعرض لها المستهلكون. نسعى جاهدين لتنفيذ تقييمات الأثر والمخاطر لجميع المنتجات والخدمات ودمجها في عمليات تطوير المنتج. بالإضافة إلى ذلك، نحظر ممارسة التمويل الجائر الذي يفرض على المتعاملين شروطاً وأحكاماً غير عادلة أو خادعة أو مسيئة.

الخصوصية

يحترم مصرف أبوظبي الإسلامي ويحمي خصوصية بيانات المتعاملين، ويستخدمها لأغراض تجارية مشروعة ومحددة وصریحة ومتوافقة مع الشريعة الإسلامية. نلتزم بالامتثال لجميع جوانب سياسة خصوصية البيانات فيما يتعلق بالبيانات الشخصية للمتعاملين.

نسعى جاهدين لاعتماد تدابير وآليات حماية مناسبة للمراقبة المستمرة لودائع متعاملينا ومدخراتنا وغيرها من الأصول المالية المماثلة. ويشمل ذلك الحماية من الاحتيال والاختلاس وسوء الاستخدام، واتخاذ الإجراءات اللازمة في حالة وقوع أي حادث، وفقاً للأنظمة والتعليمات ذات الصلة.

التظلم

يلتزم مصرف أبوظبي الإسلامي بالنظر في كل شكوى واتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة لحلها بشكل عادل وفعال. وضعنا آلية مناسبة للمستهلكين لتقديم شكاوهم بسهولة ووضوح وفعالية.

التوعية

يلتزم مصرف أبوظبي الإسلامي بتطوير برامج مناسبة لتثقيف المستهلكين والجمهور وزيادة وعيهم لفهم المخاطر الرئيسية والسماح لهم باتخاذ قرارات مناسبة ومستنيرة. كما نلتزم بتعزيز مبادئ الشريعة والقيم الإسلامية ذات الصلة بالقطاع المصرفي. عندما يكون ذلك ممكناً، سنختبر محتوى وطريقة تنفيذ جميع مبادرات تثقيف المتعاملين وتوعيتهم قبل إصدارها للمتعاملين/ الجمهور، لضمان ملاءمتها.

تدريب الموظفين

نلتزم بتقديم دورات تدريبية وتعليمية لموظفينا لتبني الصدق، والإنصاف، والأسلوب المهني تجاه جميع المتعاملين. ويعتبر التدريب أساسياً لضمان فهم الموظفين الكامل لالتزاماتهم فيما يتعلق بالتسويق المسؤول وجميع الجوانب المتعلقة بهذه السياسة. بالإضافة إلى إجراء تدريب محدد على مساعدة وخدمة الفئات الضعيفة بالشكل المناسب.

الفئات الضعيفة

يلتزم مصرف أبوظبي الإسلامي بضمان وصول الفئات الضعيفة إلى الخدمات والمنتجات المالية، وإدماج مبادئ مكافحة التمييز. تشمل الفئات الضعيفة ذوي الدخل المنخفض، أو الأقليات، أو أصحاب الهمم، أو أي مجموعات محرومة أخرى. نقدم معلومات مناسبة فيما يتعلق

بميزات المنتج المالي، والمخاطر، والشروط والأحكام ولنلتزم بالمضي قدماً بما فيه مصلحة المتعامل وتقديم الحلول المناسبة، بالإضافة إلى تجنب الإفراط في مديونية المتعاملين.

المخاطر والضوابط

إدارة المخاطر التشغيلية

تُحدد، وتُقيم، وتُرصَد المخاطر التشغيلية المتعلقة **بسياسة التسويق المسؤول** وفقاً لإرشادات إدارة المخاطر التشغيلية للمجموعة. وتتضمن أدوات إدارة المخاطر التشغيلية التحديد الدوري للمخاطر، والتقييم، واختبار الضوابط، وتحديد المشاكل، والإجراءات، وتتبعها. وفيما يتعلق بتعريف المخاطر التشغيلية والتغطية، تتبع تعريف بازل: "خطر الخسارة الناجمة عن عدم كفاية أو فشل العمليات الداخلية، والأفراد، والأنظمة، أو جراء أحداث خارجية." يشمل هذا التعريف المخاطر القانونية، ومخاطر الامتثال، ومخاطر أمن المعلومات، والمخاطر الشرعية.

الامتثال

يمكن التحقق من الامتثال لهذه السياسة عبر طرق مختلفة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الجولات الدورية، والمراقبة المستمرة، وتقارير أداة العمل، والتدقيق الداخلي والخارجي، والتعليقات المرسلة إلى المعني بالسياسة. نضمن الإبلاغ عن الانتهاكات وتصعيدها إلى لجنة إدارة المخاطر وأصحاب الأعمال ذوي الصلة على أساس ربع سنوي، وبما يتماشى مع سياسة إدارة حوادث الامتثال.

الاستثناءات

لا توجد استثناءات لهذه السياسة.

الملحقات

الملحق 1: الاختصارات

الاختصار	التعريف
ADIB	مصرف أبوظبي الإسلامي
CBUAE	مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي
UAE	الإمارات العربية المتحدة