

Habib Bank AG Zurich (hereinafter referred to as 'the Bank') offers a range of banking services to Individual Customers.

This Key Facts Statement (KFS) provides the Customer with important information on the key features, limitations, fees and other relevant information on the different banking/account services.

#### 1. Demand Drafts

1.1. Customer can apply for Demand Draft issuance from an active Habib Bank AG Zurich account. These are issued in foreign currency only.

1.2. Issuance of Demand Draft can be done from foreign currency account with same currency of the Draft request to be issued or from other AED/ Currencies account with an equivalent exchange rate applied as of date of execution.

1.3. Demand Drafts requires a form to be duly filled and signed by the Customer and presenting a valid identity for identification or can be done via Bank's Web banking (HBZweb).

1.4. Demand Draft/s are valid for 6 months from the issuing date.

#### 1.5. Pricing:

PARTICULARS	CHARGES
Electronic request placed via HBZweb banking	AED 50 plus courier charges (for delivery*) of AED 19
Manual request submitted in the Branch	AED 75
Cancellation of Demand Draft issued	AED 50

\* The Demand Draft will be posted to your registered postal address or as per your request on the HBZweb.

#### WARNING

- » The Customer must ensure the availability of clear funds including for charges at the time of request for Demand Draft.
- » If Demand Draft is not presented within 6 months from the issue date, the Draft will be become stale.
- » Cancellation of Demand Draft requires the original instrument to be submitted to the Bank. Absence of original instrument requires marking stop payment (police report or court order required) and is subject to charges.
- » The Customer understands that Demand Draft issuance requires immediate issuance and hence the Customer agrees to waive the Cooling-off option for the transaction to be completed.

#### 2. Pay Orders

2.1. Customer can apply for Pay Order issuance from an active HBZ account. These are issued in AED only.

2.2. The Bank shall issue Pay Order exclusively in AED only. In the event that the Customer maintains funds in a foreign currency account, the Customer must first convert the required amount into AED, at the Bank's prevailing exchange rate on the date of conversion, prior to issuance. The Bank shall not be responsible for any exchange rate fluctuations, losses, or related costs incurred by the Customer in this process.

2.3. Pay Order requires a form to be duly filled and signed by the Customer and presenting a valid identity for identification or can be done via HBZweb banking.

2.4. Pay Order/s are valid for 6 months from the issuing date.

يقوم حبيب بنك اي جي زيوريخ (ويشار إليه هنا فيما بعد بـ'البنك') بتقديم مجموعة من الخدمات المصرفية للعلاء الأفراد.

يزود بيان الحقائق الرئيسية هذا العميل بالتفاصيل المهمة والمميزات الرئيسية والقيود والرسوم والمعلومات الأخرى المتعلقة بالحسابات/ الخدمات المصرفية المختلفة.

#### 1. الكميالة تحت الطلب

1.1. في إمكان العميل التقديم لإصدار كميالة تحت الطلب من حساب نشط بطرف حبيب بنك اي جي زيوريخ، ويتم إصدارها بالعملة الأجنبية فقط.

1.2. يمكن إصدار كميالة تحت الطلب من حساب العملة الأجنبية وبفلس عملة طلب إصدار الكميالة أو من حساب آخر بالدرهم/ عملات أخرى بسعر الصرف المكافئ في تاريخ التنفيذ.

1.3. يتم تقديم طلبات إصدار الكميالة تحت الطلب بتعبئة نموذج وتوقيعه بواسطة العميل حسب الأصول وتقديم إثبات هوية ساري أو خلال خدمات البنك المصرفية على الإنترنت عبر الموقع (HBZweb).

1.4. الكميالة/ الكميالات تحت الطلب سارية المفعول لمدة (6) أشهر من تاريخ الإصدار.

#### 1.5. التسعير:

البيانات	المصرفات
طلب إلكتروني عبر خدمات البنك المصرفية (HBZweb)	50 درهم زائد رسوم البريد السريع (للتوصيل) 19 درهم
طلب تم تسليمه باليد بفرغ البنك	75 درهم
طلب إلغاء كميالة تحت الطلب صادرة	50 درهم

1.6. يتم إرسال الكميالة تحت الطلب بالبريد إلى عنوانك على البريد المسجل أو حسب طلبك خلال خدمات البنك المصرفية على الإنترنت عبر الموقع (HBZweb).

#### تحذير

- « يجب على العميل التأكد من توفر أموال صافية وكافية للمعاملة والرسوم في وقت طلب الكميالة تحت الطلب.
- « إذا لم يتم تقديم الكميالة تحت الطلب خلال (6) أشهر من تاريخ الإصدار تعتبر الكميالة منتهية الصلاحية.
- « يتطلب إلغاء الكميالة تحت الطلب تقديم السند الأصلي إلى البنك، في حال عدم توفر السند الأصلي يتطلب وضع شارة إيقاف الدفع (بلاغ الشرطة أو أمر قضائي). هذا الإجراء خاضع للرسوم.
- « يفهم العميل أن إصدار كميالة تحت الطلب يتم فوراً، بالتالي يوافق العميل على التنازل عن خيار الشرط لإتمام المعاملة.

#### 2. أوامر الدفع

2.1. يتقدم العميل بطلب إصدار أمر الدفع من حساب نشط بطرف حبيب بنك اي جي زيوريخ، ويتم إصداره بالدرهم الإماراتي فقط.

2.2. يقوم البنك بإصدار أمر دفع بالدرهم حصرياً، في حال احتفاظ العميل بأموال في حساب بالعملة الأجنبية، يجب على العميل قبل إصدار أمر الدفع القيام بتحويل المبلغ المطلوب إلى دراهم، بسعر صرف البنك السائد في تاريخ التحويل، لا يتحمل البنك مسؤولية تقلبات سعر الصرف أو أي خسائر أو تكاليف مرتبطة بتكديدها العميل خلال هذا الإجراء.

2.3. يتم تقديم طلب أمر دفع بتعبئة نموذج وتوقيعه بواسطة العميل حسب الأصول وتقديم إثبات هوية ساري، أو يمكن تقديمه من خلال خدمات البنك المصرفية على الإنترنت عبر الموقع (HBZweb).

2.4. أمر/أوامر الدفع سارية المفعول لمدة (6) أشهر من تاريخ الإصدار.

## 2.5. Pricing:

PARTICULARS	CHARGES
Issuance of Pay Order via HBZweb	AED 50 plus courier charges (for delivery*) of AED 19 Note: Instant delivery at Branch: AED 100
Issuance of Pay Order in Branch - Manual	AED 75
Cancellation of Pay Order issued	AED 50

\* The Pay Order will be posted to your registered postal address or as per your request on the HBZ web.

البيانات	المصرفيات
طلب إصدار أمر دفع عن طريق الخدمات المصرفية الهاتفية (HBZweb)	50 درهم زائد رسوم البريد السريع (للتوصيل) 19 درهم ملاحظة: التسليم الفوري في الفرع: 100 درهم
طلب إصدار أمر دفع تم تسليمه باليد بفرع البنك	75 درهم
طلب إلغاء أمر دفع صادر	50 درهم

« يتم إرسال أمر الدفع بالبريد إلى عنوانك على البريد المسجل أو حسب طلبك على خدمات البنك المصرفية على الإنترنت عبر الموقع (HBZweb) »

## WARNING

- » The Customer must ensure the availability of clear funds including for charges at the time of request for Pay Order.
- » If Pay Order is not presented within 6 months from the issue date, the Pay Order will be become stale.
- » Cancellation of Pay Order requires the original instrument to be submitted to the Bank. Absence of original instrument requires marking stop payment (police report or court order required) and is subject to charges.
- » The Customer understands that Pay Order request requires immediate issuance and hence the Customer agrees to waive the Cooling-off option for the transaction to be completed.

## تحذير

- « يجب على العميل التأكد من توفر أموال صافية شاملة الرسوم في وقت طلب أمر الدفع.
- « إذا لم يتم تقديم أمر الدفع خلال (6) أشهر من تاريخ الإصدار يعتبر أمر الدفع منتهي الصلاحية.
- « يتطلب إلغاء أمر دفع تقديم السند الأصلي إلى البنك. في حال عدم توفر السند الأصلي يتطلب وضع شارة إيقاف الدفع (بلاغ الشرطة أو أمر قضائي). هذا الإجراء خاضع للرسوم.
- « يفهم العميل أن أمر الدفع يتطلب إصدارًا فوريًا، بالتالي يوافق العميل على التنازل عن خيار الشرط لإتمام المعاملة.

## 3. Outward Remittances - AED Funds Transfer Through Funds Transfer System (FTS/IPI/AANI)

3.1. Customer is eligible to process outward remittances via FTS/IPI/AANI from their active HBZ account to any 3rd party.

3.2. FTS/IPI/AANI requires a form to be duly filled and signed by the Customer and presenting a valid identification document (if done at branch) or can be done via HBZweb or HBZapp.

3.3. The execution of the AED payments require enough funds for the transfer and applicable charges in the account on the date of execution.

3.4. There are 2 options within for AED payments:

- » Immediate Payment Instruction (IPI/AANI) for amounts less than or equal to AED 50,000 or as per prevailing regulation
- » FTS for amounts greater than AED 50,000 or as per prevailing regulation

3.5. The Customer can place FTS cancellation request, prior to transaction being processed and executed by visiting the Branch in person. The Bank cannot confirm the cancellation request upon receipt, the request shall be processed only on best effort basis.

3.6. The FTS can be recalled after execution but receipt of funds will be subject to other Bank's approval and internal processes.

## 3.7. Pricing:

PARTICULARS	CHARGES
Electronic request placed via HBZweb banking	AED 1
Manual request submitted in the Branch	AED 5

## 3. التحويلات المصادرة - تحويل الأموال بالدرهم الإماراتي خلال نظام تحويل الأموال (FTS/IPI/AANI)

3.1. من حق العميل تقديم طلب تحويل الأموال خلال نظام تحويل الأموال / تعليمات الدفع الفوري (FTS/IPI/AANI) من حسابه النشط بطرف حبيب بنك أي جي زيورخ إلى أي طرف ثالث.

3.2. يتم تقديم طلب تحويل الأموال خلال (FTS/IPI/AANI) نظام تحويل الأموال / تعليمات الدفع الفوري منصة الدفع الفوري بتعبئة نموذج الطلب وتوقيعه حسب الأصول بواسطة العميل وتقديم إثبات هوية ساري المفعول، أو خلال خدمات البنك المصرفية على الإنترنت عبر الموقع (HBZweb).

3.3. يتطلب تنفيذ طلب الدفعات بالدرهم الرصيد الكافي لمبلغ التحويل والمصرفيات المطبقة على الحساب في تاريخ التنفيذ.

3.4. يوجد خياران للدفعات بالدرهم:

- « تعليمات الدفع الفوري (IPI/AANI) للمبالغ أقل من أو تساوي 50,000 درهم إماراتي أو وفقاً للوائح السارية؛
- « نظام تحويل الأموال للمبالغ التي تتجاوز 50,000 درهم أو وفقاً للوائح السارية.

3.5. يمكن للعميل تقديم طلب إلغاء تحويل النقود خلال نظام تحويل الأموال قبل إجراء المعاملة وتنفيذها وذلك بزيارة الفرع شخصيًا. ولا يمكن للبنك تأكيد طلب الإلغاء عند الاستلام، يتم التعامل مع الطلب على أساس أفضل المساعي.

3.6. يمكن سحب طلب تحويل الأموال خلال نظام تحويل الأموال بعد التنفيذ ولكن يخضع إستلام الأموال المستردة لموافقة البنك الآخر وللإجراءات الداخلية.

## 3.7. التسعير:

البيانات	المصرفيات
طلب إلكتروني عبر الخدمات المصرفية على الإنترنت	1 درهم
تسليم طلب باليد بفرع البنك	5 درهم

## WARNING

- » Local Funds Transfer are credited to beneficiary account based on the IBAN provided. Please ensure that the IBAN provided is correct. The purpose code is a mandatory requirement and please select the appropriate code when submitting the transaction.
- » In some instances, FTS can be processed only after additional information is provided as requested by the Bank. In exceptional cases, the Bank can deny processing the transfer request without providing any reason whatsoever.
- » The Customer understands that FTS requires immediate processing and hence the Customer agrees to waive the Cooling-off option for the transaction to be completed.

## 4. Outward Remittance - Foreign Currency Funds Transfer

**4.1.** Customer is eligible to process outward remittances i.e. Foreign Currency Funds Transfer from their active HBZ account to any other account within or outside UAE.

**4.2.** The Foreign Currency Funds Transfer requires a form to be duly filled and signed by the Customer and presenting a valid identification document (if done at branch) or can be done via HBZweb or HBZapp.

**4.3.** The execution of the Foreign Currency Funds Transfer requires enough fund for the transfer and applicable charges in the account on the date of execution.

**4.4.** Foreign Currency Funds Transfer can be done from your AED/other currency account with equivalent exchange rate applied as of date of execution.

**4.5.** The Customer can place Foreign Currency Funds Transfer cancellation request, prior to transaction being processed and executed by visiting the Branch in person. The Bank cannot confirm the cancellation request upon receipt, the request shall be processed only on best effort basis.

**4.6.** The Foreign Currency Funds Transfer can be recalled after execution but receipt of funds back will be subject to other Bank's approval and internal processes.

**4.7.** The Customer understands that Foreign Currency transfers, if returned for any reason, could involve loss or gain due to currency movement. Returned funds will be credited at the prevailing rate. Any gain or loss shall be on the Customer's account.

### 4.8. Pricing:

PARTICULARS	CHARGES
Foreign Currency Funds Transfer initiated via HBZweb	AED 30
Foreign Currency Funds Transfer initiated manually	AED 75

## WARNING

- » Foreign Currency Funds Transfer are credited to beneficiary account based on the IBAN provided. Please ensure that the IBAN provided is correct. The purpose code is a mandatory requirement and please select the appropriate code when submitting the transaction.
- » There is reliance on the Bank's Correspondent Bank network for the Foreign Currency Funds Transfer process and there could be delays in credit to the final beneficiary.
- » In some instances, Foreign Currency Funds Transfer can be processed only after additional information is provided as requested by the Bank. In exceptional cases, the Bank can deny processing the Foreign Currency Funds Transfer request without providing any reason whatsoever.
- » The Customer understands that Foreign Currency Funds Transfer requires immediate processing and hence the Customer agrees to waive the Cooling-off option for the transaction to be completed.

## تحذير

- » تتم إضافة التحويلات المحلية إلى حساب المستفيد على أساس رقم الحساب المصرفي الدولي المقدم (IBAN). لذلك يرجى التأكد من صحة رقم الحساب المصرفي الدولي المقدم للبنك. رمز الفرض هو مطلب إلزامي، للمزيد من التفاصيل الرجاء زيارة موقع البنك على الإنترنت (HBZweb) أو تطبيق الهاتف المحمول (HBZapp).
- » في بعض الحالات لا يتم إجراء تحويل الأموال خلال النظام إلا بعد تقديم معلومات إضافية بناءً على طلب البنك. كما يجوز للبنك في حالات إستثنائية رفض طلب التحويل دون إبداء أي أسباب.
- » يفهم العميل أن طلب تحويل الأموال خلال النظام يتطلب إجراء فوري وبالتالي يوافق العميل على التنازل عن خيار الشرط لإتمام المعاملة.

## 4. الحوالات المصدرة - تحويل الأموال بالعملة الأجنبية

**4.1.** يحق للعميل التقدم بطلب تحويل الأموال بالعملة الأجنبية من حسابه النشط لدى حبيب بنك آي زيوريخ إلى أي حساب آخر داخل أو خارج الإمارات العربية المتحدة.

**4.2.** يتطلب تحويل الأموال بالعملة الأجنبية نموذجًا يتم تعبئته وتوقيعه حسب الأصول بواسطة العميل وتقديم وثيقة إثبات هوية؛ (في حالة إجرائه في الفرع) أو خلال الخدمات المصرفية (HBZweb).

**4.3.** يتطلب تنفيذ تحويل الأموال بالعملة الأجنبية أموالًا كافية للتحويل والرسوم المطبقة في الحساب في تاريخ التنفيذ.

**4.4.** يمكن إجراء تحويل الأموال بالعملة الأجنبية من حسابك بالدرهم الإماراتي/ حسابك بعملة أخرى مع تطبيق سعر الصرف المكافئ في تاريخ التنفيذ.

**4.5.** يمكن للعميل تقديم طلب إلغاء تحويل أموال بالعملة الأجنبية قبل إجراء المعاملة وتنفيذها بزيارة الفرع شخصيًا. لا يمكن للبنك تأكيد طلب الإلغاء عند الاستلام، وسيتم إجراء الطلب فقط على أساس أفضل المساعي.

**4.6.** يمكن سحب طلب تحويل الأموال بالعملة الأجنبية بعد التنفيذ ولكن استلام الأموال المستردة يخضع لموافقة البنك الآخر والإجراءات الداخلية.

**4.7.** يفهم العميل أن تحويلات العملة الأجنبية، إذا أعيدت لأي سبب من الأسباب، قد ينطوي ذلك على كسب أو خسارة بسبب حركة العملة. يتم قيد الأموال المعادة حسب المعدل السائد، كما يتم قيد الكسب أو الخسارة في حساب العميل.

### 4.8. التسعير

البيانات	المصروفات
تحويل أموال بعملة أجنبية خلال موقع البنك للخدمات المصرفية	30 درهم
طلب تحويل أموال بعملة أجنبية يُسلم باليد	75 درهم

## تحذير

- » تتم إضافة التحويلات المحلية إلى حساب المستفيد على أساس رقم الحساب المصرفي الدولي المقدم (IBAN). لذلك يرجى التأكد من صحة رقم الحساب المصرفي الدولي المقدم للبنك. رمز الفرض هو مطلب إلزامي، للمزيد من التفاصيل الرجاء زيارة موقع البنك على الإنترنت (HBZweb) أو تطبيق الهاتف المحمول (HBZapp).
- » نسبة الإعتماد على شبكة البنك المرسل للبنك في عملية تحويل الأموال بالعملة الأجنبية فقد يكون هناك تأخير في إضافة الرصيد للمستفيد النهائي.
- » في بعض الحالات، لا يمكن إجراء تحويل الأموال بالعملة الأجنبية إلا بعد تقديم معلومات إضافية على النحو المطلوب من البنك. كما يجوز للبنك في حالات إستثنائية رفض طلب تحويل الأموال بالعملة الأجنبية دون تقديم أي سبب.
- » يفهم العميل أن تحويل الأموال بالعملة الأجنبية يتطلب إجراء فوري، وبالتالي يوافق العميل على التنازل عن خيار الشرط لإتمام المعاملة.

## 5. Foreign Currency Exchange Transactions

Foreign Currency Exchange Transactions i.e. Buy or Sell of one currency against another is based on an agreement to buy or sell and is executed immediately.

**5.1.** Customer transaction request for Buy or Sell of one currency vs. another will be processed based on rack rate or any other pre-agreed rate applicable for the transaction on the date of the transaction.

**5.2. Pricing:** Foreign Currency will be exchanged according to the rate of exchange prevailing in the same day.

### WARNING

- » The Customer must ensure the availability of adequate fund at the time of executing the Foreign Currency Exchange Transactions.
- » The Foreign Currency Exchange transaction once executed – is binding and there is no option to cancel the transaction.
- » The Customer understands and agrees that, for cross currency transaction, will apply prevailing exchange rate at the time of processing transaction.
- » This 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.
- » The Customer understands that this transaction requires immediate execution and hence the Customer agrees to waive the Cooling-off option for the transaction to be completed.

## 6. Teller Transactions

The Bank provides teller transaction services across its Branches during Branch operating hours. The Branch operating hours are published on the Bank website.

**6.1.** Teller Transactions cover two basic services – Cash Deposit and Cash Withdrawal. The Customer should verify the amount being deposited or withdrawn and obtain a transaction receipt confirming the same.

**6.2. Pricing:**

PARTICULARS	CHARGES
First 6 transactions per month per Customer	Free
From 7th transaction onwards	AED 10 per transaction

**6.3.** The Bank will request presentation of valid identity documents at time of transaction.

### WARNING

- » Once a Teller transaction is completed, it is responsibility of the Customer to ensure the correct amount of funds have been transacted.
- » Teller Services have a token system and hence there could a waiting time before Customer can approach the Teller counter. For added convenience, Customer can transact at our CDMs 24x7 at no additional cost.
- » The Customer understands that Teller Services requires immediate processing and hence the Customer agrees to waive the Cooling-off option for the transaction to be completed.

## 7. Customer Obligations

- » The Customer shall advise the Bank immediately of any change in their address, legal status, constitution and any other information relevant to their legal existence, status and activities and periodically provide the Bank with copies of such documents the Bank may request from time to time in this connection.

## 5. معاملات صرف العملات الأجنبية

تتم معاملات صرف العملات الأجنبية أي شراء أو بيع عملة مقابل أخرى إستناداً إلى اتفاقية شراء أو بيع ويتم تنفيذها على الفور.

**5.1.** يتم إجراء طلب معاملة العميل لشراء أو بيع عملة مقابل عملة أخرى بناءً على السعر الجاري أو أي سعر آخر متفق عليه مسبقاً والمطبق في تاريخ المعاملة.

**5.2. التسعير:** يتم صرف العملات الأجنبية وفقاً لمعدل الصرف السائد في نفس اليوم.

### تحذير

- » يجب على العميل التأكد من توفر الأموال الكافية في الحساب وقت تنفيذ معاملات صرف العملات الأجنبية.
- » إن معاملة صرف العملات الأجنبية بمجرد تنفيذها تصبح ملزمة ولا يوجد خيار لإلغاء المعاملة.
- » يفهم العميل ويوافق على تطبيق سعر الصرف السائد وقت المعاملة على المعاملات التي تتم بين العملات.
- » قد تتأثر هذه الخدمة بالتغيرات في أسعار صرف العملات الأجنبية، إلا أن أسعار الصرف المتفق عليها بين العميل والبنك لا يجوز تغييرها.
- » يدرك العميل أن هذه المعاملة تتطلب التنفيذ الفوري وبالتالي يوافق العميل على التنازل عن خيار الشرط لإتمام المعاملة.

## 6. معاملات الصراف

يقدم البنك خدمات معاملات الصراف عبر جميع الأفرع خلال ساعات العمل المنشورة على موقعنا.

**6.1.** تغطي معاملات الصراف خدمتين أساسيتين - الإيداع النقدي والسحب النقدي. يجب على العميل التحقق من المبلغ المودع أو المسحوب والحصول على إيصال يؤكد ذلك.

**6.2. التسعير:**

البيانات	المصرفات
أول (6) معاملات في الشهر	مجانباً
من السابعة فصاعداً	10 درهم لكل معاملة

**6.3.** يطلب البنك من العميل تقديم مستندات إثبات شخصية سارية المفعول وقت المعاملة.

### تحذير

- » بمجرد إتمام معاملة الصراف، يتحمل العميل مسؤولية التأكد من صحة مبلغ المعاملة.
- » تُنظم خدمات الصراف بنظام التذاكر وبالتالي يكون هناك وقت انتظار قبل أن يتمكن العميل من وصول إلى مكتب الصراف. للمزيد من التيسير يمكن للعميل استخدام أجهزة الإيداع النقدي على مدار الساعة وطول أيام الأسبوع 24x7 دون أي تكلفة إضافية.
- » يفهم العميل أن خدمات الصراف تتطلب إجراء فوري وبالتالي يوافق العميل على التنازل عن خيار الشرط لإتمام المعاملة.

## 7. التزامات العميل

- » يجب على العميل إبلاغ البنك فوراً بأي تغيير يطرأ في العنوان أو الوضع القانوني أو التكوين أو الأنشطة أو أي معلومات أخرى وتزويد البنك بشكل دوري بنسخ من المستندات التي يجوز للبنك طلبها من وقت لآخر بهذا الخصوص.

» The Customer should carefully check the transactions (including debit card transactions) in the statement and any error or discrepancy must be notified in writing to the Bank within thirty 30 business days from the date on which the statement is sent to the Customer. The statement will be deemed to be correct and the Customer may not thereafter raise any objection.

## 8. Key Disclosures and Risks

**8.1.** The Customer may refer to information on the Bank website for the detailed Schedule of Charges governing the relationship

**8.2.** The Customer understands that Foreign Currency transactions including cancellation is binding as they involve gain or loss due to currency movement. Any gain or loss shall be on the Customer's account.

**8.3.** Any amendment to the Schedule of Charges will be notified to the Customer with a sixty (60) calendar days notice prior to amendment. Changes to the Schedule of Charges will be updated on the Bank website.

## 9. Cooling Off Period

The Bank will offer the Customer a Cooling Off Period of five 5 Business Days after signing the contractual agreements during which time the Customer has the right to withdraw from the products without any penalty or prescribing any reason whatsoever. Should the Customer choose to avail the Cooling Off Period, the Bank will proceed with the set-up and booking of the facility only after the Cooling Off Period has expired.

The Bank may not offer the Cooling Off Period for some banking services that have a third party involvement or are price and or cost sensitive or require immediate execution. For further details kindly refer to the section on Cooling Off Period on the Bank website

## 10. Personal Information: Data Collection, Privacy and Usage

The Bank is committed to protect your account information and transaction details. It is ensured that all controls relating to personal data privacy/ protection as required in relevant legislation, regulations and contractual clauses (as applicable) are in place. Further, the Bank may at its discretion and for any purpose (including for the purpose of fraud prevention, audit and debt collection, or if required by any competent government or regulatory body) share any information, details or data relating to the Customer and/or the Accounts and/or the Customers transactions with the regulators, Bank's service providers, contractors and affiliates. for further details Kindly refer to the Data Privacy Notice on the Bank website.

## 11. Complaints & Feedback

The Customer may lodge a complaint regarding any deficiency, discrepancy, or other matter through the Bank's website. A unique reference number is generated instantly upon submission of the online complaint form to facilitate tracking. In cases where a Customer has verbally expressed dissatisfaction with the Bank's products or services and the matter is not resolved to their satisfaction by Bank staff, the complaint will be formally registered through the same process.

The Bank endeavours to resolve complaints within ten 10 business days. Customers may also lodge complaints by visiting any of the Bank's branches or by contacting the Call Center at 800 HABIB (42242) within the UAE or +971 (4) 419 5555 from outside the UAE.

If the Customer is not satisfied with the response from the Bank, then the Customer can escalate (with all necessary details) and address the same to the Country Manager via email at [complaints@habibbank.com](mailto:complaints@habibbank.com).

« يجب على العميل التحقق بعناية من المعاملات (بما في ذلك معاملات بطاقة الخصم) في كشف الحساب وعند ملاحظة أي خطأ أو تناقض يجب إخطار البنك خطياً خلال (30) ثلاثين يوماً من تاريخ إرسال كشف الحساب إلى العميل وبعد ذلك يعتبر كشف الحساب صحيحاً ولا يجوز للعميل الاعتراض عليه.

## 8. الإفصاحات والمخاطر الرئيسية

**8.1.** يجوز للعميل الرجوع إلى المعلومات المتاحة على الموقع الإلكتروني للبنك للاطلاع على جدول الرسوم التفصيلي الذي يحكم العلاقة.

**8.2.** يُدرك العميل أن معاملات العملات الأجنبية بما في ذلك الإلقاء تُعد ملزمة قانونياً نظراً لما تنطوي عليه من أرباح أو خسائر ناجمة عن تقلبات أسعار الصرف؛ تُسجل أي مكاسب أو خسائر على حساب العميل.

**8.3.** يتم إخطار العميل بأي تعديل يطرأ على جدول الرسوم قبل ستين (60) يوماً تقويمياً من موعد التعديل، كما يتم تحديث التغييرات التي تطرأ على جدول الرسوم على الموقع الإلكتروني للبنك..

## 9. خيار الشرط

يقدم البنك للعميل فترة خيار الشرط مدتها (5) أيام عمل بعد توقيع الاتفاقيات التعاقدية، وخلال هذه الفترة يحق للعميل الانسحاب من طلب المنتجات دون أي عواقب أو ذكر السبب مهما كان. في حالة إختيار العميل الاستفادة من خيار الشرط، لا يواصل البنك إعداد وحجز التسهيلات إلا بعد انتهاء فترة خيار الشرط.

يجوز للبنك ألا يتيح فترة خيار الشرط لبعض الخدمات المصرفية التي تتضمن طرفاً ثالثاً أو التي تتأثر أسعارها أو تكلفتها بتقلبات السوق أو التي تتطلب تنفيذاً فورياً. لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى القسم الخاص بفترة خيار الشرط على الموقع الإلكتروني للبنك.

## 10. المعلومات الشخصية: جمع البيانات والخصوصية والاستخدام

يلتزم البنك بحماية معلومات حسابك وتفاصيل المعاملات. يتم التأكد من تطبيق جميع الضوابط المتعلقة بخصوصية / حماية البيانات الشخصية على النحو المطلوب في التشريعات واللوائح والبنود التعاقدية ذات الصلة (حسب الاقتضاء). علاوة على ذلك، يجوز للبنك وفقاً لتقديره الخاص ولأي غرض كان (بما في ذلك منع الاحتيال والتدقيق وتحصيل الديون أو في حالة طلب أي هيئة حكومية أو تنظيمية مختصة) مشاركة أي معلومات أو تفاصيل أو بيانات تتعلق بالعميل و / أو الحسابات و / أو معاملات العملاء مع المنظمين ومقدمي خدمات البنك والمقاولين والشركات التابعة. للمزيد من التفاصيل الرجاء الرجوع إلى موقع البنك على الإنترنت.

## 11. الشكاوى والملاحظات

في حالة أي تقصير أو تناقض أو أي مسألة أخرى يمكن للعميل تسجيل شكوى خلال موقعنا الإلكتروني. تنشئ تعبئة نموذج الشكاوى رقماً فورياً وهو المرجع لأغراض متابعة الشكاوى. في الحالات التي يُعرب فيها العميل شفهيًا عن عدم رضاه عن منتجات أو خدمات البنك ولم يتم حل المسألة بما يرضيه من قِبَل موظفي البنك، يتم تسجيل الشكاوى رسمياً وفقاً للإجراء ذاته

ويسعى البنك جاهداً إلى حل الشكاوى خلال 10 أيام عمل. كما يمكن للعميل زيارة أي من فروع البنك لتسجيل الشكاوى شخصياً، أو الإتصال على مركز إتصالات البنك على الأرقام: (42242) 800 HABIB أو 419 5555 (4) 971+ (من خارج إ.ع.م)

في حالة عدم رضا العميل عن إستجابة البنك، فيمكن للعميل تصعيد الشكاوى (ومعها كل التفاصيل اللازمة) ومخاطبة المدير الإقليمي عبر البريد الإلكتروني:

[complaints@habibbank.com](mailto:complaints@habibbank.com)

If the Customer still feels the Bank has not resolved the complaint to their satisfaction, the Customer has the right to further escalate by contacting Sanadak, UAE's independent financial Ombudsman Unit. Sanadak will accept the complaint, only if the complaint was not registered by the Bank or the Bank did not provide a final response to the complaint within thirty 30 calendar days of initial lodgement or or if the Customer is not satisfied with the resolution of the complaint.

Sanadak contact details:

 800 SANADAK (800 72 623 25)

 [www.sanadak.gov.ae](http://www.sanadak.gov.ae)


 [Info@sanadak.gov.ae](mailto:Info@sanadak.gov.ae)

 Sanadak Unit

Emirates Institute of Finance Building, Ground Floor,  
Sultan Bin Zayed The First Street, Abu Dhabi, UAE

## 12. Multi-Channel Support

The Customer can get assistance by using any of the below channels to report complaint/s, any loss or any theft related to banking products and services:

 Visit any of our branches in the UAE

 800 HABIB (42242) or +971(4) 419 5555 (from outside UAE)

 [csd@habibbank.com](mailto:csd@habibbank.com)

 [www.habibbank.com/ae](http://www.habibbank.com/ae)

## 13. Copyright

The contents of the document including, but not limited to the logo, pages, text, graphics, links, information and material therein are the property of Habib Bank AG Zurich UAE and protected by copyright. Any unauthorized use, link, or reproduction of information, material is strictly prohibited.

إذا إستمر عدم رضا العميل عن حل الشكوى الذي قدمه البنك يحق للعميل المزيد من التصعيد عن طريق التواصل مع "سندك"، وهي وحدة مستقلة لتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في دولة الإمارات العربية المتحدة. يتم قبول الشكوى لدى "سندك" فقط في حالة عدم تسجيل الشكوى بواسطة البنك، أو عدم تقديم البنك إستجابة نهائية خلال 30 يوماً تقويمياً من التقديم الأولي للشكوى، أو عدم رضا العميل عن الحل المطروح.

تفاصيل التواصل مع سندك:

800 SANADAK (800 72 623 25) 

[www.sanadak.gov.ae](http://www.sanadak.gov.ae) 


[Info@sanadak.gov.ae](mailto:Info@sanadak.gov.ae) 

 وحدة سندك

مبنى معهد الإمارات المالي - الطابق الأرضي  
شارع سلطان بن زايد الأول - أبوظبي، إ.ع.م

## 12. الدعم المتعدد القنوات

يمكن للعميل الحصول على المساعدة باستخدام أي من القنوات التالية للإبلاغ عن شكوى/شكاوى أو أي فقدان أو سرقة تتعلق بالمنتجات والخدمات المصرفية:

 زيارة أي من فروعنا في دولة الإمارات العربية المتحدة

 800 HABIB (42242) أو +971 (4) 419 5555 (من خارج إ.ع.م)

[csd@habibbank.com](mailto:csd@habibbank.com) 

[www.habibbank.com/ae](http://www.habibbank.com/ae) 

## 13. حقوق النشر

محتويات هذه الوثيقة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الشعار والصفحات والنصوص والرسومات والروابط والمعلومات والمواد الواردة فيها هي ملك لحبيب بنك اي جي زيورخ إ.ع.م. ومحمية بموجب حقوق النشر. ممنوع منعاً باتاً أي استخدام غير مصرح به أو ربط أو استنساخ المعلومات أو المواد.