

Habib Bank AG Zurich- SIRAT (hereinafter referred to as 'HBZ' or the Bank) will offer a "Cooling-Off Period" as defined in this document for selected products and services offered to our Individual Customers.

The Customer is requested to read this information carefully that explains the applicable criteria where the Cooling Off Period will be implemented. The information in this document is to be read in conjunction with the Key Facts Statement of the respective product.

## 1. Cooling-off Period

When an agreement has been reached between the Bank and the Customer to avail a product or service, the Bank will offer the Customer a Cooling-Off Period after the signing of the contractual agreement during which time the Customer has the right to withdraw from the product.

- » The standard Cooling-Off period for products and services wherever applicable is 5 Business days. The Customer has the right to refuse the product availed during the Cooling-off Period without any penalty or prescribing any reason whatsoever.
- » The Customer may waive the Cooling-off Period for products or services that have a third party involvement or are price and or cost sensitive or require immediate execution subsequent to the signing of the contract. If the Customer chooses to sign the waiver, the Customer will no longer be entitled to a refund of fees and or charges and early termination, if allowed for the product availed, will apply as per the Schedule of Charges.
- » Should the customer choose to avail the Cooling-Off Period, the Bank will proceed with the set up and or booking of the facility only after the stipulated Cooling- Off Period has expired.
- » If the Customer decides to cancel the product or service request within the Cooling-Off Period, any fees or charges recovered shall be refunded back to the customer excluding any direct costs such as Al Etihad Credit Bureau Charges already incurred by the Bank. The Customer must settle all outstanding dues (if any) immediately and or return the bank provided instruments to the Branch on requesting the cancellation. The Customer is required to notify the Bank of the cancellation in writing to the Branch within the Cooling-Off Period.

## 2. Products and Services

PRODUCTS AND/OR SERVICES	COOLING-OFF AVAILABLE	CUSTOMER RESPONSIBILITY ON CANCELLATION OF PRODUCT OR SERVICE
Account Opening (all types)	Yes	Any cheque leaves issued should be returned to the Bank.
Debit Cards	Yes	If the Debit Card has been utilized, any pending transactions including any unbilled transactions needs to be fully settled before cancellation
Secured Overdraft facility	Yes	If the Time Deposit linked to the facility is terminated, there will be no interest earned for the duration from set up to cancellation.
Credit Card (all types)	Yes	If the Credit Card has been utilized, the outstanding dues including any unbilled transactions, fees applied on the billed transactions must be settled in full before the card cancellation.

يقدم حبيب بنك اي جي زيورخ-صراط (ويشار إليه فيما يلي بـ "البنك") مدة "خيار الشرط" على النحو المحدد في هذه الوثيقة للمنتجات والخدمات المختارة المقدمة لعملائنا الأفراد.

مطلوب من العميل قراءة هذه المعلومات بعناية لفهم المعايير المعمول بها حيثما يطبق خيار الشرط. يجب قراءة المعلومات الواردة في هذه الوثيقة جنباً إلى جنب مع بيان الحقائق الرئيسية للمنتج المعني.

## 1. خيار الشرط

عند التوصل إلى اتفاق بين البنك والعميل للاستفادة من منتج أو خدمة ما، يقدم البنك فترة خيار الشرط للعميل بعد توقيع الاتفاقية التعاقدية ويحق للعميل خلالها الانسحاب من المنتج.

« مدة خيار الشرط المعيارية للمنتجات والخدمات حيثما ينطبق ذلك هي (5) أيام عمل. للعميل حق رفض المنتج المتوفر خلال مدة خيار الشرط دون أي عواقب أو إبداء أي سبب مهما كان.

« يجوز للعميل التنازل عن خيار الشرط للمنتجات أو الخدمات التي يشترك فيها طرف ثالث و/أو ذات الحساسية للسعر و/أو التكلفة أو تتطلب التنفيذ الفوري مباشرة بعد توقيع العقد. في حالة إختيار العميل توقيع التنازل لن يكون للعميل حق استرداد المصروفات و/أو الرسوم والإنهاء المبكر، أما إذا كان ذلك متاحاً في المنتج الذي تم الاستفادة منه فسيتم تطبيقه وفقاً لجدول الرسوم.

« إذا اختار العميل الاستفادة من خيار الشرط لا يباشر البنك في إعداد و/أو حجز التسهيل إلا بعد انتهاء فترة خيار الشرط المنصوص عليها.

« إذا قرر العميل إلغاء طلب المنتج أو الخدمة خلال مدة خيار الشرط، يتم إرجاع أي رسوم أو مصاريف متحصلة للعميل ما عدا التكاليف المباشرة مثل رسوم شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية التي تكبدها البنك بالفعل. عند طلب الإلغاء يجب على العميل سداد جميع المستحقات المترتبة (إن وجدت) على الفور و/أو إعادة الأدوات التي قدمها البنك إلى الفرع. يتعين على العميل تقديم إخطار خطي بالإلغاء إلى الفرع خلال مدة خيار الشرط.

## 2. المنتجات والخدمات

المنتجات و/أو الخدمات	خيار الشرط متوفر	مسؤولية العميل عند إلغاء المنتج أو الخدمة
فتح الحساب (جميع الأنواع)	نعم	يجب إرجاع جميع أوراق دفتر الشيكات إلى البنك.
بطاقات الخصم	نعم	في حالة استخدام بطاقة الخصم يجب سداد أي معاملات معلقة بالكامل و تسوية أي معاملات غير مدفوتة قبل إلغاء البطاقة.
تسهيلات السحب على المكشوف المضمونة	نعم	إذا تم إنهاء الوديعة لأجل المرتبطة بالتسهيل فلن يتم إحتساب فوائد مكتسبة طوال المدة من الإعداد إلى الإلغاء.
بطاقات الإئتمان ( جميع الأنواع)	نعم	إذا تم استخدام بطاقة الائتمان، فإن المستحقات غير المسددة والمعاملات غير المدفوتة و الرسوم المطبقة على المعاملات المدفوتة يجب سدادها بالكامل قبل إلغاء البطاقة.

Personal Loan	Yes	» Any loan or investments products that have the involvement of third parties and are sensitive to time due to variation in price or associated costs may be impacted due to the Cooling Off Period. » If the waiver is not signed, the Bank will execute the transaction after completion of the 'Cooling-Off Period' at the prevailing price and or cost
Auto Loan	Yes	
Residential & Commercial Mortgage Loan	Yes	
Income Generating Property Loan	Yes	
Loan against Securities	Yes	
Dual Currency linked Investment	Yes	

Please refer to your Application Form, Key Facts Statement and the Facility Offer Letter for the details of the Cooling Off Period and waiver conditions applicable for the product or service applied for.

### 3. 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.

### 4. 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).

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

« القرض الشخصي نعم استثمارية	نعم	القرض الشخصي
يشارك فيها طرف ثالث وحساسة	نعم	القرض السيارة
لوقت بسبب اختاف السعر أو المرتبطة به قد تتأثر التكاليف بسبب فترة ا خيار الشرط.	نعم	القرض السكني والتجاري
« في حالة عدم التوقيع على التنازل يقوم البنك بتنفيذ المعاملة بعد إنتهاء مدة بالسعر السائد و/ 'خيار الشرط' أو التكلفة	نعم	قرض العقار المدر للدخل
	نعم	الإقتراض مقابل الأوراق المالية
	نعم	الإستثمار ثنائي العملة

يرجى الرجوع إلى نموذج الطلب وبيان الحقائق الرئيسية وخطاب عرض التسهيلات للحصول على تفاصيل خيار الشرط وشروط التنازل المطبقة على المنتج أو الخدمة المطلوبة.

### 3. 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 والشركاء التابعة. للمزيد من التفاصيل الرجاء الرجوع إلى موقع البنك على الإنترنت.

### 4. الشكاوى والملاحظات

في حالة أي تعبير أو تناقض أو أي مسألة أخرى يمكن للعميل تسجيل شكوى خلال موقعنا الإلكتروني. تنشئ تعبئة نموذج الشكاوى رقمياً فوراً 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 قبل موظفي البنك، يتم تسجيل الشكاوى رسمياً وفقاً للإجراء ذاته

وسيسعى 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: 800 HABIB (42242) أو 971 (4) 419 5555 (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)

إذا إستمر عدم رضا العميل عن حل الشكاوى 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 الشكاوى لدى "سندك" فقط في حالة عدم تسجيل الشكاوى بواسطة البنك، أو عدم تقديم البنك إستجابة نهائية خلال 30 يوماً تقويمياً من التقديم الأولي للشكاوى، 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.

## 5. 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**
-  **www.habibbank.com/ae**

## 6. 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.

## 5. 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**
-  **www.habibbank.com/ae**

## 6. 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.