



The Customer must read this document carefully for understanding the Account types, features etc. offered by Habib Bank AG Zurich UAE (hereinafter referred to as "The Bank").

## 1) Account Types

The Bank offers the following types of Accounts:

- » **Current Account** also known as Checking Account is a transactional account used for deposits, withdrawals and payments with a Cheque Book facility. There is no interest earned on a Current Account.
- » **Savings Account** is an interest earning Account, where Customer can deposit cash for saving purposes and meet their day-to-day transaction requirements but without a Cheque Book facility.
- » **Call Account** is an Account typically for non-residents for holding deposits but without a Cheque Book facility. There is no interest earned on a Call Account.

WARNING
» The Bank prescribes minimum balance requirement for each type of account in accordance with prevailing regulation. If the balance is below the threshold, a Fall Below Fee will be applicable in accordance with the Schedule of Charges.
» The Bank reserves the right to vary the interest rate on Savings Accounts at its sole and absolute discretion.

## 2) Documents Required

The below is a summary list of the important documents required for opening a relationship with the Bank. The table below is only indicative and additional documents may be required to complete the assessment including Know Your Customer (KYC) details to the satisfaction of the Bank.

Document	Resident	Non-Resident
Colored passport copy	✓	✓
Colored visa copy	✓	
Confirmation of UAE Entry Stamp		✓
Address verification document	✓	✓
If salaried, employer letter	✓	✓
If self employed, income documents	✓	✓
Bank statement	Last 3 months	Last 12 months
FATCA/CRS Self-Certification form	✓	✓

The Bank reserves the exclusive right to refuse to open any account/relationship without assigning any reason whatsoever.

## 3) Key Features

### 3.1) Currencies offered

Current, Savings, Call Accounts can be opened in multiple currencies such as AED, USD, EUR, GBP, CHF, CAD, SAR, OMR, QAR, BHD, KWD, AUD, NZD, SGD, HKD, JPY, ZAR.

يجب على العميل قراءة هذه الوثيقة بعناية لفهم المنتجات والخدمات التي يقدمها حبيب بنك آي جي زيورخ إ.ع.م (ويشار إليه هنا فيما بعد بـ "البنك").

## 1) أنواع الحساب

يقدم البنك الحسابات التالي

- » **الحساب الجاري** يُعرف أيضًا باسم الحساب الجار وهو حساب معاملات يستخدم للإيداع والسحب والدفع بتسهيل دفتر الشيكات. لا توجد فائدة مكتسبة على الحساب الجاري.
- » **حساب التوفير** هو حساب لكسب الفوائد، حيث يمكن للعميل إيداع النقود لأغراض التوفير ولتلبية متطلبات المعاملات اليومية الخاصة به ولكن بدون تسهيلات دفتر الشيكات.
- » **الحساب تحت الطلب** هو حساب عادةً لغير المقيمين للاحتفاظ بالودائع ولكن بدون تسهيلات دفتر الشيكات وليس به الفائدة التي تحقق من حساب تحت الطلب.

تحذير
» يحدد البنك الحد الأدنى للرصيد المطلوب لكل نوع من أنواع الحسابات وفقًا للوائح السائدة. إذا كان الرصيد أقل من الحد الأدنى، فسيتم تطبيق رسوم انخفاض الرصيد وفقًا لجدول الرسوم.
» يحتفظ البنك بالحق في تغيير سعر الفائدة على حسابات التوفير وفقًا لتقديره الخاص والمطلق، ولا توجد فائدة مكتسبة على الحساب الجاري.

## 2) المستندات المطلوبة

فيما يلي قائمة موجزة بأهم المستندات المطلوبة لفتح علاقة مع البنك. الجدول أدناه إرشادي فقط وقد تكون هناك حاجة إلى مستندات إضافية لاستكمال التقييم بما في ذلك تفاصيل "أعرف عميلك" (KYC) المرضية للبنك.

المستند	مقيم	غير مقيم
نسخة ملونة من جواز السفر	✓	✓
نسخة ملونة من صفحة الإقامة	✓	
ختم تأكيد دخول الإمارات العربية المتحدة		✓
وثيقة التحقق من العنوان	✓	✓
إذا كان موظفًا براتب، خطاب من جهة العمل	✓	✓
إذا كنت تعمل لحسابك الخاص، مستندات الدخل	✓	✓
كشف حساب بنكي	لا أكثر من 3 أشهر	لا أكثر من 12 شهر
إقرار قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية على الودائع والأصول الأجنبية/معايير الإبلاغ المشترك (FATCA/CRS)	✓	✓

يحتفظ البنك بالحق الحصري في رفض فتح أي حساب/علاقة دون إبداء أي سبب على الإطلاق.

## 3) المميزات الرئيسية

### 3.1) العملات المعروضة

يمكن فتح الحساب الجاري وحساب التوفير والحساب تحت الطلب بعملة متعددة مثل الدرهم الإماراتي، الدولار الأمريكي، اليورو، الجنيه الإسترليني، الفرنك السويسري، الدولار الكندي، الريال السعودي، الريال العماني، الريال القطري، الدينار البحريني، الدينار الكويتي، الدولار الاسترالي، الدولار النيوزلندي، دولار سنغافورة، دولار هونج كونج، الين الياباني، الراند الجنوب أفريقي.

### 3.2) Debit Card

- » Debit card can be issued for all three Account types mentioned above.
- » Debit card issuance will get restricted based on the signature matrix on the Account.
- » On activation, Debit card can be used for Cash/Cheque Deposits at CDM/ATM, point-of-sale (POS) merchant transactions, e-commerce (online) transactions.
- » Debit card transactions are subject to daily limit set of AED 10,000 and the Customer can change the daily limits across ATM cash withdrawal, POS and e-commerce via HBZweb banking.
- » At the time of issuance, the Debit card is permitted for use in UAE only and Customer can add additional countries of usage via HBZweb banking using 'Set-card parameter' option.

### 3.3) Cheque Book

First Cheque Book is issued free and charges will apply from second Cheque Book onwards as per the Schedule of Charges. Issuance of further Cheque Book will be in line with prevailing regulation, account conduct and satisfactory credit bureau report. The Customer will bear the credit bureau report charges.

#### IMPORTANT

- » All cheque books and debit card will be delivered by a third party service provider appointed by the Bank. The Customer will have to present valid Identification documents.
- » All returned cheques drawn on the Customer Account will be reported as per the applicable regulations, which may impact customer's credit rating. In case of 4 or more returned cheques, account/relationship may be closed by the Bank.

### 3.4) Statement of Account (HBZeSOA)

- » Password-protected transaction statements and other advices are provided free of charge on Customer's registered email address.
- » Statement of account is available in 4-frequencies i.e. monthly, quarterly, half-yearly and yearly.
- » The Customer can also view and download the Account statements via Bank's web banking (HBZweb) or mobile application (HBZapp).

### 3.5) Relationship Details & HBZweb Banking

- » On opening of the relationship, the Customer will receive a password-protected welcome letter on the registered email address, which will have all the relevant account related information including Branch, Currency and IBAN (International Bank Account Number).
- » The welcome letter has the HBZweb activation link, through which the Customer can create their unique HBZweb id/username. Once activated, several routine banking services such as Cheque Book request, Remittances, Demand Draft/Pay Order issuance can be done via web banking providing convenience.

#### IMPORTANT

- » The Bank or its employees will never call the Customer and ask for personal details including but not limited to password, card pin, OTP (One-Time Password) etc.
- » The Customer must promptly notify the Bank of any such incidents.

## 4) Key Terms & Conditions

The Bank reserves the right to make changes in the Terms and Conditions governing the relationship. In the event of any changes in the Terms and Conditions including Schedule of Charges, the Bank will provide a notice period of 60 days or in accordance with prevailing regulation. All such changes will be notified to the Customer through any of the following means:

### 3.2) بطاقة الخصم المباشر

- » يمكن إصدار بطاقة الخصم لأي من الحسابات الثلاثة المذكورة أعلاه.
- » يتم تقييد إصدار بطاقة الخصم بناءً على مصفوفة التوقيع على الحساب.
- » بمجرد تفعيل البطاقة يصبح في إمكان العميل استخدام بطاقة الخصم لإجراء عمليات الإيداع النقدي/الشيكات في أجهزة الصراف الآلي، ومعاملات التجار في نقاط البيع، و التجارة الإلكترونية (عبر الإنترنت)
- » تخضع معاملات بطاقة الخصم لحد يومي محدد بقيمة 10,000 درهم إماراتي ويمكن للعميل تغيير حد الصرف اليومي خلال أجهزة الصراف الآلي السحب النقدي ونقاط البيع والتجارة الإلكترونية و خلال خدمات البنك المصرفية عبر الإنترنت.
- » في وقت الإصدار يُسمح للعميل باستخدام بطاقة الخصم في الإمارات العربية المتحدة فقط ويمكن للعميل إضافة أقطار أخرى خلال خدمات البنك المصرفية عبر الإنترنت باستخدام خيار "تعيين الشريط الممغنط في البطاقة".

### 3.3) دفتر الشيكات

يتم إصدار دفتر الشيكات الأول مجانًا وتُطبق الرسوم من دفتر الشيكات الثاني فصاعدًا وفقًا لجدول الرسوم. إصدار دفتر الشيكات الأول واللاحق يتم وفقًا للتنظيم السائد وسلوك الحساب وتقرير مكتب الائتمان. يدفع العميل رسوم تقرير مكتب الائتمان.

#### مهم

- » يتم تسليم دفتر الشيكات الأول واللاحق وبطاقة الخصم بواسطة مزود خدمة خارجي يعينه البنك عند تقديم وثائق هوية سارية المفعول.
- » يتم إبلاغ العميل عن كل الشيكات المرتجعة المسحوبة على حسابه وفقًا للوائح المعمول بها، وقد يؤثر ذلك على التصنيف الائتماني للعميل. في حالة وجود 4 شيكات مرتجعة أو أكثر يجوز للبنك إغلاق الحساب.

### 3.4) كشف الحساب الإلكتروني

- » يتم توفير بيانات المعاملات محمية بكلمة مرور وغيرها من النصائح مجانًا على عنوان بريد العميل الإلكتروني المسجل.
- » كشف الحساب متوفر بأربعة فواصل هي شهري وربع سنوي ونصف سنوي وسنوي.
- » يمكن للعميل أيضًا الإطلاع وتحميل كشوفات الحساب من خلال خدمات البنك المصرفية عبر الإنترنت: (HBZweb) وتطبيقات الموبايل (HBZapp).

### 3.5) تفاصيل العلاقة والخدمات المصرفية عبر الإنترنت

- » عند فتح العلاقة، يتلقى العميل خطاب ترحيب محمي بكلمة مرور على عنوان البريد الإلكتروني المسجل، يحتوي هذا الخطاب على جميع المعلومات المتعلقة بالحساب مثل الفرع و العملة ورقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN).
- » يحتوي خطاب الترحيب على رابط تفعيل HBZweb، والذي من خلاله يمكن للعميل إنشاء معرف/اسم مستخدم مميز على موقع HBZweb. بمجرد التفعيل يمكن للعميل إجراء العديد من الخدمات المصرفية الروتينية مثل طلب دفتر الشيكات و التحويلات المالية وإصدار أمر طلب/دفع خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بكل يسر.

#### مهم

- » لن يقوم البنك أو موظفيه بالاتصال بالعميل وطلب التفاصيل الشخصية على سبيل المثال لا الحصر كلمة المرور والرقم السري للبطاقة و OTP [كلمة المرور لمرة واحدة] ونحوها.
- » يجب على العميل إخطار البنك فوراً عند وقوع أية حوادث من هذا القبيل.

## 4) الشروط والأحكام الرئيسية

يحتفظ البنك بحق تغيير الشروط والأحكام التي تحكم العلاقة. في حالة إجراء أي تغييرات في الشروط والأحكام بما في ذلك جدول الرسوم يقوم البنك بتقديم إخطار للعميل مدته 60 يومًا (أو بدون أو فترة أقصر حسب القوانين المطبقة). يتم تحديث كل هذه التغييرات على:

- a) Bank website or;
- b) via email or;
- c) via SMS or;
- d) via HBZweb banking or;
- e) via HBZ mobile app or;
- f) via Bank secure mail service

or any other means of communication as deemed appropriate to the Bank. We recommend that the Customer promptly reads the changes as and when notified.

WARNINGS
» The Bank may freeze or suspend operation of the Account and refuse any and all deposits, credits and withdrawals, if the Customer is in breach of any of the relevant Terms and Conditions or if (i) any instructions given to the Bank are ambiguous, conflicting or not acceptable to the Bank; (ii) if the Bank suspects that there may be any fraud or illegality in any transactions.
» Safe custody of access tools to Customer account like ATM cards, PINs, Cheque Book, HBZweb/HBZapp banking username, password; other personal information, etc. is solely Customer responsibility. The Bank cannot be held responsible in case of a security/other lapse at Customer's end.
» The Bank will serve 60 days notice by providing a reason, wherever possible for account/relationship closure.

## 5) Dormancy Rule

- » Account(s) will be marked as dormant and the relationship will be closed at the discretion of the Bank if there are no external transactions/customer initiated transactions in the last twelve (12) months.
- » Any available funds in the Account will be classified as unclaimed.
- » All unclaimed funds will be transferred to the UAE Central Bank and claims will then be settled in accordance with the applicable regulatory framework and Banks policies/procedures.
- » Financial transaction of AED 1 will be reflected as a debit and credit in the Account on dormant Account reactivation.

WARNING
Once the Account is marked dormant, the Customer's banking services will be restricted and transactions will be rejected unless the Account status is regularised.

## 6) Interest Rates

- » No interest is paid on Current and Call Accounts.
- » Interest rates on Savings Account will be calculated on the average monthly balance and paid in accordance with the Bank's prevailing rates for major currencies i.e. AED & USD only and are published on the Bank website. The interest will be credited to the Customer's Account on a half-yearly basis in June and December each year.

## 7) Key Risks

- » The Customer may be affected by changes in currency exchange rates. Fluctuations in exchange rates may adversely impact when converting currencies and when making payments in different currencies.
- » Funds in the Account may not be accessible due to expired identity documents or due to any international or domestic restrictions that affect the Bank. The Bank shall not be liable for any losses that the Customer may incur as a result of such restrictions.
- » Customer can miss important and significant communication from the Bank due to invalid or obsolete personal information with the Bank. Always keep Customer profile/records updated with the Bank.

- أ) موقع البنك على الإنترنت ؛
  - ب) البريد الإلكتروني ؛
  - ج) نظام الرسائل القصيرة ؛
  - د) خدمات إتش بي زد المصرفية على الإنترنت ؛
  - هـ) تطبيق إتش بي زد على الموبايل ؛
  - و) خدمة البنك للبريد الآمن
- أو من خلال أي وسيلة إتصال يراها البنك مناسبة. نوصي العميل بقراءة التغيير فوراً عند الإخطار.

تحذير
« يجوز للبنك تجميد أو تعليق تشغيل الحساب ورفض أي وجميع معاملات الإيداع والائتمان والسحب في حالة مخالفة العميل أيًا من الشروط والأحكام ذات الصلة أو [i] إعطاء البنك أي تعليمات غامضة أو متضاربة أو غير مقبولة للبنك؛ [ii] إشتباه البنك بفعل غير قانوني أو أي احتيال في أي معاملة.
« حفظ أدوات الوصول إلى حساب العميل مثل بطاقات الصراف الآلي ورقم التعريف الشخصي ودفتر الشيكات و إسم المستخدم وكلمة المرور لخدمة حبيب بنك آي جي زيورخ المصرفية عبر الإنترنت والمعلومات الشخصية الأخرى هي مسؤولية العميل وحده. لا يتحمل البنك مسؤولية أي خطأ أمني / خلافة من جانب العميل.
« يقدم البنك إشعارًا مدته 60 يومًا لإبداء سبب إغلاق الحساب متى ما كان ذلك ممكنًا.

## 5) قواعد خمول الحساب

- « يتم وضع حالة حساب كامل على الحساب /الحسابات و إغلاق العلاقة وفقا لتقدير البنك في شارة عدم وجود معاملات خارجية / معاملات أجزاها العميل في الحساب في الاثني عشر [12] شهرًا الأخيرة.
- « يتم تصنيف الرصيد المتوفر في الحساب على أنه أموال غير مطالب بها.
- « يتم تحويل جميع الأموال غير المطالب بها إلى المصرف المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة ومن ثم تتم تسوية المطالبات وفقا لما هو معمول به و الإطار التنظيمي وسياسات / إجراءات البنوك.
- « عند إعادة تنشيط الحساب تظهر المعاملة المالية بدهم واحد 1 درهم كرسيد دائن و بدهم واحد ارسيد مدين في الحساب.

تحذير
بمجرد وضع شارة حساب كامل يتم تقييد خدماتك المصرفية ورفض المعاملات إلى أن يتم توفيق وضع الحساب.

## 6) معدلات الفائدة

- « لا يتم دفع أي فائدة على الحساب الجاري والحسابات تحت الطلب.
- « سيتم احتساب معدلات الفائدة على حساب التوفير على متوسط الرصيد الشهري وتدفع وفقا لأسعار الفائدة السائدة لدى البنك للعملة الرئيسية، أي الدرهم الإماراتي والدولار الأمريكي فقط و يتم نشرها على الموقع الإلكتروني للبنك. و يتم إضافة الفائدة إلى حساب العميل على أساس نصف سنوي في شهري يونيو وديسمبر من كل عام.

## 7) المخاطر الرئيسية

- « قد يتأثر العميل بالتغيرات في أسعار صرف العملات، ويجوز أن تؤثر تقلبات أسعار الصرف سلبيًا عند تحويل العملات وحين سداد المدفوعات بعملة مختلفة.
- « قد يتعذر الوصول إلى الأموال المتوفرة في الحساب بسبب انتهاء صلاحية مستندات إثبات الشخصية أو بسبب أي قيود دولية أو محلية تحكم البنك. لن يتحمل البنك مسؤولية أي خسائر قد يتكبدها العميل نتيجة هذه القيود.
- « قد يفوت على العميل اتصاًا هامًا ووجهريا من البنك بسبب المعلومات الشخصية منتهية الصلاحية أو القديمة لدى البنك. لذلك احرص دائمًا على تحديث ملف التعريف / السجلات الخاصة بك مع البنك.

## 8) Limitations

- » The Customer is not entitled to overdraw any Account without obtaining the Bank's prior written consent. In case overdrawn, interest will be charged 18% from the date total balance is overdrawn till repaid.
- » The Bank will determine a maximum value, which may be withdrawn in any one day using any of the Banking Services provided.
- » The Bank reserves the right to debit Customer Account (in case of insufficient balance to overdraw) with respect to any funds erroneously credited to the Customer account due to a human error/oversight, computer system glitch, technical error, system malfunction, clearing system error or any other reason, without any liability and/or claim arising against the Bank.
- » Disputed/Unauthorized card transactions will be subject to the rules and guidelines defined by the scheme/network (Visa) and mode of transaction. Any request for refund/reversal will be reviewed and processed in view of these guidelines and Bank's internal Policy.
- » New to Banking Customer will be issued first cheque book of 10 leaves only.

## 9) 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.
- » 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) 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.

## 10) Schedule of Charges (SOC)

Below are some of the key fees and charges. Please visit our website for a complete review of the applicable SOC governing the relationship.

PARTICULARS	CHARGES
Minimum Balance requirement	AED 3,000 per type of Account (i.e. Current, Savings, Call)
Fall below Fee	AED 25 is charged every month if balance falls below AED 3,000 anytime during the month (excluding the month of account opening)
Debit Card	No annual fee at issuance or renewal
Account Maintenance Fee	AED 10 per month levied semi-annually in June and December of each year irrespective of when the account as opened (Example, AED 60 debited in June and AED 60 debited in December)
Inward Cheque return charges	AED 100
Outward Remittance / Telegraphic Transfer	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Manually initiated (AED 5 for Local currency &amp; AED 75 for Foreign currency)</li> <li>» Electronically initiated via HBZweb or HBZapp - the Bank's Mobile banking application (AED 1 for Local currency &amp; AED 50 for Foreign currency)</li> <li>» Other bank's charges on sender's account for outward remittance (AED 1 for Local currency, AED 100 for USD and AED 150 for all other foreign currencies)</li> </ul>

« لا يحق للعميل إجراء سحب على المكشوف من أي حساب دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من البنك. في حالة السحب على المكشوف يتم فرض فائدة بواقع 18% من تاريخ سحب إجمالي الرصيد المسحوب على المكشوف حتى تاريخ سداده.

« يحدد البنك الحد الأقصى للسحب اليومي باستخدام أي من الخدمات المصرفية المقدمة.

« يحتفظ البنك بحق الخصم من حساب العميل (في حالة عدم وجود رصيد كاف في الحساب) وذلك في حالة إيداع أي أموال في حساب العميل سهواً/ نتيجة خطأ بشري أو خلل في نظام الكمبيوتر أو عطل فني أو خطأ في نظام المقاصة أو لأي سبب آخر، دون أي مسؤولية و/ أو مطالبة تنشأ ضد البنك.

« تخضع معاملات البطاقة المتنازع عليها / غير المصرح بها للقواعد والإرشادات المحددة بواسطة النظام / الشبكة [فيزا] وطريقة المعاملة. تتم مراجعة وإجراء أي طلب استرداد/ إلغاء بموجب هذه الإرشادات وسياسة البنك الداخلية.

« يتم إصدار أول دفتر شيكات لعملاء البنك الجدد مكون من 10 أوراق فقط.

## 9) 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.

« 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.

## 10) جدول الرسوم (الجدول)

أدناه بعض الرسوم والتكاليف الرئيسية. يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني للاطلاع على ومراجعة كل الرسوم والمصاريف المطبقة التي تحكم العلاقة.

التفاصيل	رسوم
متطلبات الحد الأدنى للرصيد	3,000 لكل نوع حساب (جاري، توفير، تحت الطلب)
النزول عن الحد الأدنى	يتم تحصيل 25 درهماً عن كل شهر إذا انخفض الرصيد عن 3,000 درهم في أي وقت خلال الشهر (باستثناء شهر فتح الحساب)
بطاقة الخصم	لا يوجد رسوم سنوية عند الإصدار أو التجديد
رسوم صيانة الحساب	يتم تحصيل 10 درهم شهرياً بفاصل نصف سنوي، في يونيو وديسمبر من كل عام بغض النظر عن وقت فتح الحساب (على سبيل المثال 60 درهم تخصم في يونيو و60 درهم تخصم في ديسمبر)
رسوم إرجاع شيك وارد	100 درهم
تحويل مالي إلى الخارج / حوالة تلفزيونية	<ul style="list-style-type: none"> <li>« تتم يدوياً (5 دراهم للعملة المحلية و75 درهماً للعملة الأجنبية).</li> <li>« إلكترونياً عبر موقع البنك الإلكتروني أو تطبيق البنك على الموبايل (1 درهم للعملة المحلية و 50 درهم للعملة الأجنبية)</li> <li>« رسوم البنوك الأخرى على حساب مرسل التحويلات المالية للخارج (1 درهم للعملة المحلية و 100 درهم للدولار الأمريكي و 150 درهم لجميع العملات الأجنبية الأخرى)</li> </ul>

Teller Services	6 transactions free per month (thereafter AED 10 per transaction)
Account closure fee	AED 100, if account is closed within six months

خدمات الصراف	6 مرات في الشهر مجاناً (بعد ذلك 10 دراهم لكل معاملة)
رسوم إغلاق الحساب	100 درهم في حالة إغلاق الحساب خلال ستة أشهر

## 11) 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. For additional information, please visit our website.

## 12) 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 our website for data privacy policy.

The Customer agrees, consents and authorizes the Bank to share the required information about the Customer with the payment operator (Al Etihad Payments Company and other such), the participants, and/or as otherwise may be applicable, or as may be deemed to be required to avail such services. This information may include and may not be limited to the Customer name, identification detail(s) and/or document(s), phone number(s), email address(s), account balance, Account details, transaction details, and other corresponding information.

## 13) Complaints & Feedback

The customer can log a complaint for any deficiency or discrepancy or any other matter through our website. The online complaint form generates an immediate reference number for tracking purposes and the Bank will endeavor to resolve the complaint within 10 Business days. The Customer can also walk-in to any of the Bank's branches or call 800 HABIB (42242) or +971(4) 419 5555 (from outside UAE) and log a complaint in person or via our Call Center respectively.

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 your complaint, only if the complaint was not registered by the Bank or the Bank did not provide a final response to your complaint within 30 calendar days of initial lodgement 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

## 11) خيار الشرط

يقدم البنك للعميل لفترة 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. وللمزيد من المعلومات يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

## 12) المعلومات الشخصية: جمع البيانات والخصوصية والاستخدام

يلتزم البنك بحماية معلومات حسابك وتفاصيل المعاملات. يتم التأكد من تطبيق جميع الضوابط المتعلّقة 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. لمزيد من التفاصيل، يُرجى الرجوع إلى موقعنا الإلكتروني للاطلاع على سياسة خصوصية البيانات.

يوافق العميل ويقبل ويفوض البنك لمشاركة المعلومات المطلوبة عن العميل مع مشغل الدفع (شركة الإتحاد للمدفوعات وغيرها من الجهات المماثلة) أو المشاركين و/أو ما يكون مطبقاً خلاف ذلك أو مقتضيات الاستفادة من هذه الخدمات. ويجوز أن تشمل هذه المعلومات على سبيل المثال لا الحصر إسم العميل وتفاصيل الهوية و/أو المستند/المستندات و رقم /أرقام الهاتف و عنوان/عناوين البريد الإلكتروني و رصيد الحساب وتفاصيل الحساب وتفاصيل المعاملات وغيرها من المعلومات ذات الصلة.

## 13) الشكاوى والملاحظات


في حالة أي تقصير أو تناقض أو أي مسألة أخرى يمكن للعميل تسجيل شكوى خلال موقعنا الإلكتروني. تنشئ تعبئة نموذج الشكوى رقماً فورياً وهو المرجع لأغراض متابعة الشكوى وسيسعى البنك جاهداً إلى حل الشكوى خلال 10 أيام عمل. كما يمكن للعميل زيارة أي من فروع البنك لتسجيل الشكوى 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 الشكوى (ومعها كل التفاصيل اللازمة) ومخاطبة المدير الإقليمي عبر البريد الإلكتروني: [complaints@habibbank.com](mailto:complaints@habibbank.com).


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.

## 14) 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
-  Call 800 HABIB (42242) or +971(4) 419 5555 (from outside UAE)
-  Email: [csd@habibbank.com](mailto:csd@habibbank.com)
-  Visit: <https://habibbank.com/uae/home/uaeHome.html>

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
-  الاتصال على 800 HABIB (42242) أو +971 (4) 419 5555 (من خارج إ.ع.م.)
-  البريد الإلكتروني: [csd@habibbank.com](mailto:csd@habibbank.com)
-  زيارة موقعنا: <https://habibbank.com/uae/home/uaeHome.html>

## 15) 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.

## 15) 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 أي جي زيوريخ إ.ع.م. ومحمية بموجب حقوق النشر. ممنوع منعاً باتاً أي استخدام غير مصرح به أو ربط أو استنساخ المعلومات أو المواد.