



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 Type

The Bank offers Time Deposit Account, however, this type of Account must be opened with either a Current, Savings or Call Account types.

» **Time Deposit Account** also known as term or fixed deposit, is an interest-earning Account that earns interest at a fixed rate and has a fixed date of maturity. The money in a Time Deposit must be held for the whole term to receive the interest in full.

» The minimum amount of Time Deposit is AED 25,000 (or equivalent in other currencies).

## 2) Key Features

### 2.1) Currencies Offered

Time Deposits 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.

### 2.2) Interest Rates

Applicable interest rates for Time Deposits for major currencies (AED and USD) are updated on our website. For any other currency, please contact your Branch.

### 2.3) Tenors

The Bank offers seven (7) tenors to choose from: 1 Month, 3 Months, 6 Months, 9 Months, 12 Months, 18 Months, 24 Months.

One week tenor is available for ZAR currency only.

### 2.4) Interest Payment Frequency

Interest will be payable on the principle amount upon maturity.

### 2.5) Interest Earned Methodology

» Principal Amount x Interest rate / 360 (no. of days in the year) x Tenor (in days) for all currencies except AUD, GBP, HKD, SGD.

» Principal Amount x Interest rate / 365 (no. of days in the year) x Tenor (in days) for AUD, GBP, HKD, SGD.

### 2.6) Pre-mature Withdrawal/Cancellation

In accordance with the prevailing regulation and Schedule of Charges, all pre-mature Time Deposit withdrawal/cancellation, are subject to an interest penalty. The example below explains how a premature withdrawal/cancellation will impact interest earning.

Example:

» Time Deposit is placed on 01-Jan-20xx for AED 100,000 at 2.10% p.a. ('Interest Rate') for 1 year;

» On 30-Sep-20xx, a request is given for pre-mature withdrawal. At this time, the prevailing Time Deposit interest rate for 9 months is 2.25% p.a. ('Prevailing Rate');

» On 01-Jan-20xx, the interest rate applicable for a Time Deposit of 9 months was 2.0% p.a. ('Rack Rate')

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

## 1) نوع الحساب

يقدم البنك حساب الودائع لأجل، إلا أنه يجب أن يتم فتح هذا النوع من الحسابات إما مع الحساب الجاري أو حساب التوفير أو الحساب تحت الطلب.

» **حساب الوديعة لأجل**، و يُعرف أيضًا باسم الوديعة الآجلة أو الوديعة الثابتة، هو حساب لإكتساب فائدة بمعدل ثابت وله تاريخ استحقاق ثابت. يجب على العميل الاحتفاظ بالأموال في الوديعة لأجل طول مدة الوديعة للحصول على الفائدة بالكامل.

» الحد الأدنى لمبلغ الوديعة لأجل هو مبلغ 25,000 درهم إماراتي (أو ما يعادله بالعملة الأخرى).

## 2) المميزات الرئيسية

### 2.1) العملات المعروضة

يمكن فتح الودائع لأجل بعملات 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، الراند الجنوب أفريقي، الين الياباني.

### 2.2) أسعار الفائدة

يتم تحديث أسعار الفائدة المطبقة على الودائع لأجل بالعملات الرئيسية (الدرهم الإماراتي و الدولار الأمريكي) على موقعنا الإلكتروني. بخصوص أي عملة أخرى يُرجى الاتصال بفرعك.

### 2.3) الفترات المتوفرة

يقدم البنك سبعة (7) فترات للإختيار من بينها وهي: شهر واحد، 3 أشهر، 6 أشهر، 9 أشهر، 12 شهرًا، 18 شهرًا، 24 شهرًا.

يتوفر وديعة بأجل أسبوع واحد لعملة الراند الجنوب أفريقي فقط.

### 2.4) تواتر دفع الفائدة

تُدفع الفائدة على المبلغ الأساسي عند الاستحقاق.

### 2.5) منهجية الفائدة المكتسبة

» المبلغ الأساسي x سعر الفائدة / 360 (عدد أيام السنة) x المدة (بالأيام) لجميع العملات ما عدا الدولار الأسترالي والجنيه الإسترليني ودولار هونج كونج ودولار سنغافورة.

» المبلغ الأساسي x سعر الفائدة / 365 (عدد أيام السنة) x المدة (بالأيام) للدولار الأسترالي والجنيه الإسترليني ودولار هونج كونج و دولار سنغافورة.

### 2.6) السحب المبكر/الإلغاء

وفقًا للوائح السائدة وجدول الرسوم تخضع جميع عمليات سحب/إلغاء الودائع لأجل قبل أوان الاستحقاق إلى غرامة فائدة. يوضح المثال أدناه كيف سيؤثر السحب/الإلغاء المبكر على كسب الفائدة.

مثال:

» تم إيداع وديعة لأجل في 01 يناير 20xx بمبلغ 100,000 درهم بفائدة 2.10 % سنويًا ("سعر الفائدة") لمدة سنة واحدة،

» في 30 سبتمبر 20xx، تم تقديم طلب للسحب المبكر. في ذلك الحين فإن سعر الفائدة السائد على الوديعة لأجل لمدة 9 أشهر هو 2.25 % سنويًا. ("السعر السائد")

» في 01 يناير 20xx، كان معدل الفائدة السائد على الوديعة لأجل لمدة 9 أشهر هو 2.0 % سنويًا ("سعر الفائدة الجاري")

## Computation:

**Step 1:** Lower of 'Rack Rate' vs 'Prevailing Rate' i.e. lower of 2.0% vs 2.25% which is 2.0% per annum ('Applicable Rate')

**Step 2:** Apply Penalty as per Schedule of Charges applicable, which is 1.0%

**Step 3:** Interest payable on the Time Deposit will be 'Applicable Rate' minus 'Penal Rate' which is 2.0% minus 1.0% = 1.0%. Therefore, interest amount payable on the premature withdrawal request of TD will be 1% per annum.

**Note:** The Bank reserves the right to amend the maturity of the Time Deposit or close prematurely the Time Deposit if required or permitted by Applicable Law.

## 2.7) Statement of Account (HBZeSOA)

- » Password-protected transaction statements and other advices including Time Deposit placement and renewal notifications 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).

## 2.8) 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.

## 3) 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:

- Bank website or;
- via email or;
- via SMS or;
- via HBZweb banking or;
- via HBZ mobile app or;
- 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.

## الإحتساب:

**الخطوة 1:** الحد الأدنى من "معدل الجاري" مقابل "المعدل السائد"، أي الحد الأدنى 2.0% مقابل 2.25% وهو 2.0% سنوياً ("السعر المطبق")

**الخطوة 2:** تطبيق الغرامة وفقاً لجدول الرسوم المطبق، وهي 1.0%

**الخطوة 3:** ستكون الفائدة المستحقة الدفع على الوديعة لأجل هي "السعر المطبق" ناقص "السعر الجزائي" وهو 2.0% ناقص 1.0% = 1.0%. وبالتالي، فإن مبلغ الفائدة المستحقة الدفع على طلب السحب المبكر من الوديعة لأجل سيكون 1% سنوياً.

**ملحوظة:** يحتفظ البنك بالحق في تعديل أجل استحقاق الوديعة لأجل أو إغلاق الوديعة لأجل قبل الإستحقاق إذا تطلب الأمر أو في حدود ما يسمح به القانون السائد.

## 2.7) كشف الحساب الإلكتروني

« يتم توفير بيانات المعاملات محمية بكلمة مرور وغيرها من النصائح مجاتا على عنوان بريد العميل الإلكتروني المسجل.

« كشف الحساب متوفر بأربعة فواصل هي شهري وربع سنوي ونصف سنوي وسنوي

« يمكن للعميل أيضاً الإطلاع وتحميل كشوفات الحساب من خلال خدمات البنك المصرفية عبر الإنترنت: (HBZweb) وتطبيقات الموبايل (HBZapp).

## 2.8) 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.

## 3) الشروط والأحكام الرئيسية

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

أ) موقع البنك على الإنترنت أو؛

ب) البريد الإلكتروني أو؛

ج) نظام الرسائل القصيرة أو؛

د) خدمات إتش بي زد المصرفية على الإنترنت أو؛

هـ) تطبيق إتش بي زد على الموبايل أو؛

و) خدمة البنك للبريد الآمن

أو من خلال أي وسيلة إتصال يراها البنك مناسبة. نوصي العميل بقراءة التغيير فوراً عند الإخطار.

## 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.

## 4) 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.

## 5) 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.

## 6) Limitations

- » No Cheque Book or Debit card is issued for a Time Deposit Account.
- » 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.

## 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 اسم 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. يرجى العلم أن البنك أو موظفيه .

« يقدم البنك إشعارًا مدته 60 يومًا لإبداء سبب إغلاق الحساب متى ما كان ذلك ممكنًا.

## 4) قواعد خمول الحساب

« يتم وضع شارة حساب شامل على الحساب / الحسابات و إغلاق العلاقة وفقًا لتقدير البنك في حالة عدم وجود معاملات خارجية / معاملات أجهزها 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 وفقًا لما هو معمول به و الإطار التنظيمي وسياسات / إجراءات البنوك.

« عند إعادة تنشيط الحساب تظهر المعاملة المالية بدرهم واحد 1 درهم كرسيد دائن و بدرهم واحد 1رصيد مدين في الحساب.

## تحذير

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

## 5) المخاطر الرئيسية

« قد يتأثر العميل بالتغيرات في أسعار صرف العملات، ويجوز أن تؤثر تقلبات أسعار الصرف سلبًا عند تحويل العملات وحين سداد الدفعات 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 اتصافًا هامًا و جوهريًا من البنك بسبب المعلومات الشخصية منتهية الصلاحية أو القديمة لدى البنك. لذلك احرص دائمًا على تحديث ملف التعريف / السجلات الخاصة بك مع البنك.

## 6) الحدود

« لا يتم إصدار دفتر شيكات أو بطاقة خصم حساب الوديعة لأجل.

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

« 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 سهوًا/ 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.

## 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.
- » 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.

## 8) 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 Amount of Time Deposit	AED 25,000 (or equivalent)
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)
Pre-mature withdrawal of Time Deposit	1% Penalty

## 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. For additional information, please visit our 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 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.

## 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.

« 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) جدول الرسوم (الجدول)

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

التفاصيل	رسوم
متطلبات الحد الأدنى للوديعة لأجل	25,000 درهم إماراتي (أو ما يعادله)
النزول عن الحد الأدنى	رسوم صيانة الحساب تُحسب 10 دراهم شهرياً وتخصم نصف سنوياً في شهري يونيو وديسمبر من كل عام بغض النظر عن تاريخ فتح الحساب (يتم خصم 60 درهم في شهر يونيو و 60 درهم في شهر ديسمبر)
السحب المبكر من الوديعة لأجل	1% غرامة

## 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. وللمزيد من المعلومات يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

## 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. 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.

## 11) 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

## 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

 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>

## 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.


## 11) 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

## 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

 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>

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