

Please read this document carefully for your understanding of some of important features of Locker Service offered by Habib Bank AG Zurich (hereinafter referred to as "The Bank"). The Bank offers Locker service to store safely your important documents, valuables and possessions.

## 1) Who is eligible to rent a locker?

- 1.1) Customer has to be an individual only.
- 1.2) Customer must have an active account with the Bank with valid and up-to-date KYC documents.

### WARNING

- » The customer understands that only a signatory is permitted to operate a locker
- » The customer understands and agrees to waive the Cooling-off option for the Locker request
- » The customer understands that this facility is subject to availability

## 2) What are the types of Lockers and where are they located?

- 2.1) Locker dimensions: Small, Medium and Large
- 2.2) Locations: The Bank offers Locker services at 5 locations:
- » Deira Branch
  - » Al Fahidi Branch
  - » Corporate Branch
  - » Sheikh Zayed Road Branch
  - » Sharjah Branch

### 2.3) Pricing (annual rental amount):

- » Small: AED 2,000
- » Medium: AED 3,000
- » Large: AED 5,000

Note : The annual rental amount is taken in advance for the year.

### 2.4) Locker keys: At time of Locker issuance, customer is provided with 2 keys.

### 2.5) Refundable Deposit: The customer has to maintain a refundable deposit of AED 10,000 at all times. The deposit is refunded once the Locker is surrendered

### WARNING

- » At the time of surrender of Locker, both keys are to be returned to the Branch. The refundable deposit will be credited to the account within 5 business days.

الرجاء قراءة هذه الوثيقة بعناية لفهم بعض المميزات المهمة عن خدمة خزانة حفظ الأمانات التي يقدمها حبيب بنك آي جي زيوريخ (ويشار إليه هنا فيما بعد بـ "البنك"). يقدم البنك خدمة خزانة حفظ الأمانات لحفظ المستندات الهامة والأشياء الثمينة والممتلكات الخاصة بك بأمان.

## 1) من هو المؤهل لاستئجار خزانة حفظ الأمانات؟

- 1.1) تُقدم الخدمة للعملاء الأفراد فقط.
- 1.2) يجب أن يكون للعميل حساب نشط لدى البنك ومستندات سارية المفعول ومحدثة لأعرف عميلك (KYC).

### تحذير

- » يفهم العميل أنه لا يُسمح إلا للشخص للموقع بتشغيل خزانة حفظ الأمانات
- » يفهم العميل ويوافق على التنازل عن خيار الشرط عند طلب خزانة حفظ الأمانات
- » يدرك العميل أن هذا التسهيل يخضع للتوافر

## 2) ما هي أنواع الخزائن وأين توجد؟

- 2.1) أبعاد الخزانة: صغيرة ومتوسطة وكبيرة.
- 2.2) المواقع: يقدم البنك خدمات خزانة حفظ الأمانات في 5 مواقع:

- » فرع ديرة
- » فرع الفهيدي
- » فرع كوربريت
- » فرع شارع الشيخ زايد
- » فرع الشارقة

### 2.3) التسعير (مبلغ الإيجار السنوي):

- » خزانة حفظ الأمانات صغيرة: 2,000 درهم إماراتي
  - » خزانة حفظ الأمانات متوسطة: 3,000 درهم إماراتي
  - » خزانة حفظ الأمانات كبيرة: 5,000 درهم
- ملحوظة: يتم دفع مبلغ الإيجار السنوي مقدماً للسنة.

### 2.4) مفاتيح الخزانة: في وقت إصدار الخزانة يتم تزويد العميل بمفتاحين.

### 2.5) الإيداع المسترد: يجب على العميل الاحتفاظ بإيداع قابل للاسترداد قيمته 10,000 درهم في جميع الأوقات، ويتم إسترداد مبلغ هذا الإيداع فور تسليم الخزانة.

### تحذير

- » عند تسليم الخزانة، يجب إعادة كلا المفتاحين إلى الفرع. في وقت تسليم الخزانة، يجب إعادة كلا المفتاحين إلى الفرع.

### 3) How and when can the Locker be used?

- 3.1) All Lockers are accessible during Branch hours only. The last access is given 15 minutes prior to Branch closure time.
- 3.2) The Customer must present valid identity documents such as passport, residence visa/Emirates ID prior to accessing the Locker.
- 3.3) To open a Locker, Branch staff will be using a master key in combination with the customer key.
- 3.4) Only one customer is permitted to operate a locker at a time. Typically, each customer is granted 15 minutes time in the Locker area.

#### IMPORTANT

The customer shall not keep in the Locker any material/s (eg liquids, hazardous substances, flammable items etc.) that may have any risk to the Locker itself or impact neighbouring Lockers or the affect Bank premises or that are prohibited by law or any other regulation. The customer will be solely responsible for the contents placed inside the Locker. Any omission or if in subsequent assessment by the Bank is noticed, customer will face civil and/or criminal proceedings by the Bank/authorities.

3.5) Replacement Key : In case the locker keys are lost/misplaced, customer needs to do the following:

- » File a Police report
- » Present the Police report to the Branch staff
- » The Replacement Key process can take upto 10 business days. The process involves placing a new lock and is done in presence of the customer.
- » The replacement cost is AED 2,000 and is to be borne by the customer for replacing and/or reopening the Locker.

#### WARNING

- » The customer understands that there could be waiting time at Branch before getting access to the Locker.
- » The customer bears full responsibility for the safety of the Locker keys and contents of the Locker are in accordance with Bank/Authority guidelines.

### 4) How can the Locker be surrendered?

- 4.1) Submission of request letter to surrender the Locker must be provided by the customer. The customer must also present valid identification documents.
- 4.2) The request letter needs to be submitted along with the 2 Locker keys given.
- 4.3) The Branch staff will ensure there are no liabilities due against the Locker. Advance Locker rent taken is not refundable. In case of non-payment of dues, the Bank may take any necessary legal action to preserve its rights and interest.

#### WARNING

The customer shall return the keys of the Locker to the Bank at the expiry of the rental period and/or completion of the annual rental term of the Locker. In the event, the customer does not return the keys or where the customer remains uncontactable for an extended period, the Bank may take any necessary legal action to preserve its rights and interest.

### 3) كيف ومتى يمكن استخدام الخزنة؟

- 3.1) يمكن الوصول إلى جميع الخزائن خلال ساعات عمل الفرع فقط. و يتم منح آخر وصول 15 دقيقة قبل وقت إغلاق الفرع.
- 3.2) يجب على العميل تقديم وثائق إثبات هوية سارية المفعول مثل جواز السفر وتأشيرة الإقامة وبطاقة هوية الإمارات وما إلى ذلك قبل الوصول إلى الخزنة.
- 3.3) يستخدم موظفو الفرع مفتاحاً رئيسياً مع مفتاح العميل لفتح خزنة.
- 3.4) يُسمح لعميل واحد فقط بتشغيل خزنة واحدة في كل مرة. عادة يتم منح كل عميل (15) دقيقة في منطقة الخزنة.

#### مهم

غير مسموح للعميل الاحتفاظ في خزنة حفظ الأمانات بأي مواد مثل (السوائل والمواد الخطرة والمواد القابلة للاشتعال ونحوها) التي قد تشكل خطراً على الخزنة نفسها أو تؤثر على الخزائن المجاورة أو مباني البنك، ويمنع كذلك المواد المحظورة بموجب القانون أو أي لائحة أخرى. تقع مسؤولية محتويات الخزنة على العميل منفرداً. في حالة ملاحظة أي تقصير في التقييم اللاحق الذي يجريه البنك يواجه العميل إجراءات مدنية و / أو جنائية من قبل البنك / السلطات.

3.5) المفتاح البديل: في حالة فقدان/ ضياع مفاتيح الخزنة مطلوب من العميل القيام بما يلي:

- » تقديم بلاغ للشرطة
- » تقديم تقرير الشرطة لموظفي الفرع
- » يجوز أن يستغرق إجراء المفتاح البديل مدة تصل إلى 10 أيام. يتضمن الإجراء وضع قفل جديد والتي تتم بحضور العميل.
- » يتحمل العميل تكلفة المفتاح بديل الفقد بقيمة 2,000 درهم لاستبدال و / أو إعادة فتح الخزنة.

#### تحذير

» يفهم العميل أنه قد يكون هناك وقت انتظار في الفرع قبل الوصول إلى الخزنة.

» يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن سلامة مفاتيح خزنة حفظ الأمانات والمحتويات وفقاً لإرشادات البنك / الهيئة.

### 4) كيف يتم تسليم الخزنة؟

- 4.1) يتم تقديم خطاب طلب تسليم خزنة حفظ الأمانات من قبل العميل. يجب على العميل أيضاً تقديم وثائق هوية سارية المفعول.
- 4.2) يجب تقديم خطاب الطلب مرفق معه مفاتيح الخزنة المقدمين.
- 4.3) يتم التأكد بواسطة موظفي الفرع من عدم وجود التزامات مستحقة على الخزنة. مبلغ إيجار الخزنة المقدمة غير مسترد. في حالة عدم دفع المستحقات يجوز للبنك اتخاذ أي إجراء قانوني لازم للحفاظ على حقوقه ومصالحه.

#### تحذير

يجب على العميل إعادة مفاتيح الخزنة إلى البنك عند انتهاء فترة الإيجار و/ أو استكمال مدة الإيجار السنوي للخزنة. في حالة عدم قيام العميل بإعادة المفاتيح أو استمرار عدم الوصول للعميل لفترة طويلة يجوز للبنك اتخاذ أي إجراء قانوني لازم للحفاظ على حقوقه ومصالحه.

## WARNINGS

- » The Bank may freeze or suspend operation of the Account and to 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 Debit cards, PINs, Cheque Book, HBZweb / HBZapp banking username, password and other personal information, etc. is solely Customer responsibility. Bank cannot be held responsible in case of a security/other lapse at Customer's end. Please note that the Bank or its Employees will never call Customer and ask for personal details including but not limited to Password, Credit Card Pin, OTP (One Time Password) etc. Please exercise caution against such kind of messages, calls, emails, etc. and report any such incident at any of our Branches.
- » The Bank reserves the exclusive right to refuse to open any Account or to close any Account and make claim settlement of any balance due to the Bank from the Customer. The Bank will serve 60 days notice by providing a reason, wherever possible for Account closure.

The Bank reserves the right to make changes in the Terms and Conditions governing the account. 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 without or shorter period as per applicable laws). All such changes will be notified to the Customer through any of the following means : a) Bank website, b) via email, c) via SMS, d) via HBZweb banking, e) via HBZ mobile app, 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.

## 6) 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 customer initiated debit transaction in the last 12 months or if the charges remain outstanding for a period of more than 3 years.
- » 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 reactivation.

## WARNING

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

## 7) 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 at 18% from the date total balance is overdrawn till repaid.
- » 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 أي جي زيورخ المصرفية عبر الإنترنت والمعلومات الشخصية الأخرى هي مسؤولية العميل وحده. لا يتحمل البنك مسؤولية أي خطأ أمني / خلافه من جانب العميل. يرجى العلم أن البنك أو موظفيه لن يتصلوا بك مطلقاً ويطلبوا منك تفاصيلك الشخصية على سبيل المثال لا الحصر كلمة المرور ورقم التعريف الشخصي لبطاقة الائتمان و كلمة المرور لمرة واحدة ونحوها. الرجاء توخي الحذر تجاه هذا النوع من الرسائل والمكالمات ورسائل البريد الإلكتروني ونحوها، و يجب الإبلاغ عند حدوثها لدى أي من أفرعنا.

« يحتفظ البنك حصرياً بحق رفض فتح أو إغلاق أي حساب ، و حق تسوية أي مطالبة مستحقة للبنك من حساب العميل. يقدم البنك إشعاراً مدته 60 يوماً لإبداء سبب إغلاق الحساب متى ما كان ذلك ممكناً.

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 الموقع 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 اتصال يراها البنك مناسبة. نوصي العميل بقراءة التغيير فوراً عند الإخطار.

## 6) قواعد خمول الحساب

- » يتم وضع علامة حساب خامل على الحساب / الحسابات وإغلاق العلاقة وفقاً لتقدير البنك في حالة عدم وجود معاملة خصم أجراها العميل في الحساب خلال 12 شهراً الأخيرة أو في حالة عدم سداد الرسوم لمدة أكثر من ثلاث سنوات.
- » 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 وفقاً لما هو معمول به و الإطار التنظيمي وسياسات / إجراءات البنوك.
- » عند إعادة تنشيط الحساب تظهر المعاملة المالية بدهم واحد 1 درهم كرميد دائن و بدهم واحد 1رصيد مدين في الحساب.

## تحذير

بمجرد وضع علامة حساب خامل يتم تقييد خدماتك المصرفية ورفض المعاملات إلى أن يتم توفيق وضع الحساب.

## 7) الحدود

- « 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.
- « 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.

## 8) 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 (30) thirty 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.

## 9) 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:

<https://habibbank.com/uae/downloads/DataPrivacyNotice.pdf>

## 10) 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 you are not satisfied with the resolution of your 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

## التزامات العميل (8)

« 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.

## 9) 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 بالعمل و / أو الحسابات و / أو معاملات العملاء مع المنظمين ومقدمي خدمات البنك والمقاولين والشركات التابعة. للمزيد من التفاصيل الرجاء الرجوع إلى الموقع أدناه:

<https://habibbank.com/uae/downloads/DataPrivacyNotice.pdf>

## 10) 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 419 5555 (4) 971+ (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

## 11) 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
-  Visit: [www.habibbank.com/uae/home/cea.html](http://www.habibbank.com/uae/home/cea.html)

## 12) 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) 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: [www.habibbank.com/uae/home/cea.html](http://www.habibbank.com/uae/home/cea.html)

## 12) 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.