Habib Bank AG Zurich

بيان الحقائق الرئيسية - خدمات الحساب
کلیدی حقائق کا بیان - اکاؤنٹ سروسز

الرجاء قراءة هذه الوثيقة بعناية لفهم بعض الخدمات الهامة التي يقدمها حبيب بنك اي جي زيوريخ إ.ع.م (ويشار إليه هنا فيما يلي باسم "البنك").

1. الكمبيالة تحت الطلب

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

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

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

1.4 الكمبيالة/الكمبيالات تحت الطلب سارية المفعول لمدة (6) أشهر من تاريخ الإصدار.

1.5 التسعير:

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

1.6 يتم إرسال الكمبيالة 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 الكمبيالة تحت الطلب.

» إذا لم يتم تقديم الكمبيالة تحت الطلب خلال (6) أشهر من تاريخ الإصدار تعتبر الكمبيالة منتهية الصلاحية.

» يتطلب إلغاء الكمبيالة تحت الطلب تقديم الأصل إلى البنك. عدم وجود أصل سند الكمبيالة يتطلب وضع علامة وقف الدفع ويكون خاضعاً للرسوم.

» يفهم العميل أن إصدار كمبيالة تحت الطلب يتم فوريًا، 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 يمكن إجراء أمر الدفع من حسابك بالدرهم الإماراتي/ العملة الأخرى بسعر الصرف المكافئ في تاريخ التنفيذ.

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.

حبیب بینک AG زیورخ UAE (بعد ازاں "بینک" کہا جائے گا) کی پیش کردہ کچھ اہم خدمات کو سمجھنے کے لئے براہ مہربانی اس دستاویز کو بغور پڑھیں۔

1. ڈیمانڈ ڈرافٹ

1.1 صارف فعال حبیب بینک AG زیورخ اکاؤنٹ سے ڈیمانڈ ڈرافٹ کے اجراء کی درخواست کر سکتے ہیں۔ انہیں صرف غیر ملکی کرنسی میں جاری کیا جاتا ہے۔

1.2 جس غیر ملکی کرنسی کے ڈرافٹ کے اجراء کی درخواست کی جا رہی ہو، اسی کرنسی کے اکاؤنٹ سے ڈیمانڈ ڈرافٹ جاری کیا جا سکتا ہے یا نفاذ کی تاریخ پر قابل اطلاق مساوی ایکسچینج ریٹ استعمال کرتے ہوئے دیگر AED/کرنسیوں کے اکاؤنٹ سے بھی جاری کیا جا سکتا ہے۔

1.3 ڈیمانڈ ڈرافٹ کے لئے ضروری ہے کہ صارف ایک فارم کو باضابطہ بھر کر اس پر دستخط کرے اور شناخت کا قابل قبول ثبوت پیش کرے، یا بینک کی ویب بینکنگ (HBZweb) یا موبائل ایپلیکیشن (HBZapp) کے ذریعے بھی یہ کام کیا جا سکتا ہے۔

1.4 ڈیمانڈ ڈرافٹ اجراء کی تاریخ سے 6 ماہ تک قابل قبول ہوتے ہیں۔

1.5 قیمت:

تفصیلات	فیس
HBZweb بینکنگ کے ذریعے کی گئی برقی درخواست	AED 50 مع AED 19 کوریئر چارجز (ڈیلیوری کے لئے)
برانچ میں جمع کروائی گئی دستی درخواست	AED 75
جاری کردہ ڈیمانڈ ڈرافٹ کی منسوخی	AED 50

1.6 ڈیمانڈ ڈرافٹ آپ کے رجسٹرڈ ڈاک کے پتے پر یا آپ کی درخواست کے مطابق HBZweb پر ارسال کیا جائے گا۔

انتباہ

» صارف کو یقینی بنانا چاہیے کہ ڈیمانڈ ڈرافٹ کی درخواست کے وقت رقم اور فیس سمیت تمام رقوم دستیاب اور قابلِ ادائیگی ہوں۔

» اگر اجراء کی تاریخ سے 6 ماہ کے اندر اندر ڈیمانڈ ڈرافٹ پیش نہ کیا جائے تو ڈرافٹ غیر مؤثر ہو جائے گا۔

» ڈیمانڈ ڈرافٹ کی منسوخی کے لئے بینک میں اصل دستاویز جمع کروانا ضروری ہے۔ اگر اصل دستاویز دستیاب نہ ہو تو ادائیگی روکنے کی ہدایت کی جائے گی اور اس پر مقررہ فیس لاگو ہو گی۔

» صارف کو فہم ہے کہ ڈیمانڈ ڈرافٹ فوری طور پر جاری کیا جاتا ہے، لہٰذا اس ٹرانزیکشن کی تکمیل کے لئے صارف کولنگ آف مدت کے حق سے دستبردار ہونے پر رضامند ہے۔

2. پے آرڈرز

2.1 صارف فعال HBZ اکاؤنٹ سے پے آرڈر کے اجراء کی درخواست کر سکتا ہے۔ انہیں صرف AED میں جاری کیا جاتا ہے۔

2.2 پے آرڈر کو AED یا دیگر کرنسی کے اکاؤنٹ سے جاری کیا جا سکتا ہے، اس کے لئے نفاذ کی تاریخ پر قابل اطلاق مساوی ایکسچینج ریٹ استعمال کیا جائے گا۔

2.3 پے آرڈر کے لئے ضروری ہے کہ صارف ایک فارم کو باضابطہ بھر کر اس پر دستخط کرے اور شناخت کا قابل قبول ثبوت پیش کرے، یا HBZweb بینکنگ کے ذریعے بھی یہ کام کیا جا سکتا ہے۔

2.4 پے آرڈرز اجراء کی تاریخ سے 6 ماہ تک قابل قبول ہوتے ہیں۔

2.5 التسعير:

البيانات	المصروفات
طلب إصدار كمبالة تحت الطلب عن طريق الخدمات المصرفية الهاتفية (HBZweb)	50 درهم زائد رسوم البريد السريع (للتوصيل) 19 درهم
طلب تم تسليمه باليد بفرع البنك	75 درهم
طلب إلغاء أمر دفع صادر	50 درهم

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

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 الدفع تقديم أصل السند إلى البنك.
- يفهم العميل أن أمر الدفع يتطلب إصدارًا فوريًا، بالتالي يوافق العميل على التنازل عن خيار الشرط لإتمام المعاملة.

3. التحويلات الصادرة - 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 آي جي زيوريخ 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 والمصروفات المطبقة على الحساب في تاريخ التنفيذ.

3.4 يوجد خياران للدفعات بالدرهم:

- تعليمات الدفع الفوري (IPP/AANI) للمبالغ أقل من أو تساوي 50,000 درهم إماراتي أو وفقاً للوائح السارية؛
- تحويل أموال عادي لمبالغ أكثر من 50,000 درهم. فقط أصحاب الحسابات يمكنهم إرسال الدفعات بخيار الدفع الفوري الذي يمكن من وصول الأموال بشكل أسرع للمستفيد.

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 يمكن تقديم طلب (FTS/IPI/ANNI) نظام تحويل الأموال/ تعليمات الدفع الفوري أني خلال/القنوات التالية: - أفرع البنك، أو خدمات البنك المصرفية على الإنترنت عبر الموقع (HBZweb)، أو تطبيق الهاتف المحمول (HBZapp).

3.8 التسعير:

2.5 قیمت:

تفصیلات	فیس
HBZweb کے ذریعے پے آرڈر کا اجراء	AED 50 مع AED 19 کوریئر چارجز (ڈیلیوری کے لئے)
برانچ میں پے آرڈر کا اجراء - دستی	AED 75
جاری کردہ پے آرڈر کا اجراء	AED 50

2.6 پے آرڈر آپ کے رجسٹرڈ ڈاک کے پتے پر یا آپ کی درخواست کے مطابق HBZ web پر ارسال کیا جائے گا۔

انتباہ

- پے آرڈر کی درخواست کے وقت صارف کو فیس سمیت واضح رقوم کی دستیابی یقینی بنانی چاہیے۔
- اگر اجراء کی تاریخ سے 6 ماہ کے اندر اندر پے آرڈر پیش نہ کیا جائے تو پے آرڈر غیر مؤثر ہو جائے گا۔
- پے آرڈر کی منسوخی کے لئے بینک میں اصل دستاویز جمع کروانا ضروری ہے۔
- صارف کو فہم ہے کہ پے آرڈر کو درخواست پر فوری طور پر جاری کیا جاتا ہے، لہٰذا اس لین دین کی تکمیل کے لئے صارف کولنگ آف مدت کے حق سے دستبردار ہونے پر رضامند ہے۔

3. بیرون ملک رقوم کی ترسیل - فنڈز ٹرانسفر سسٹم کے ذریعے AED فنڈز ٹرانسفر (FTS/IPI/AANI)

3.1 صارف اپنے فعال HBZ اکاؤنٹ سے کسی بھی فریق ثالث کے لئے /FTS/IPI AANI کی درخواست کر سکتا ہے۔

3.2 FTS/IPI/AANI کے لئے ضروری ہے کہ صارف ایک فارم کو باضابطہ بھر کر اس پر دستخط کرے اور شناختی دستاویز پیش کرے، یا HBZweb بینکنگ کے ذریعے بھی یہ کام کیا جا سکتا ہے۔

3.3 AED ادائیگیوں پر عمل درآمد کے لئے ضروری ہے کہ عمل درآمد کی تاریخ پر اکاؤنٹ میں ٹرانسفر اور قابل اطلاق فیس کے لئے مناسب رقم موجود ہو۔

3.4 اس میں AED ادائیگیوں کے لئے 2 اختیارات ہیں:

- AED 50,000 یا اس سے کم رقوم کے لئے یا موجودہ ضابطے کے مطابق فوری ادائیگی کی ہدایت (IPI/AANI)
- AED 50,000 یا اس سے زائد رقوم کے لئے یا موجودہ ضابطے کے مطابق FTS

3.5 ٹرانزیکشن پر عمل درآمد اور نفاذ سے پہلے، صارف ذاتی طور پر برانچ جا کر FTS کی منسوخی کی درخواست کر سکتا ہے۔ بینک وصولی کے وقت منسوخی کی درخواست کی تصدیق نہیں کر سکتا، لہٰذا اس درخواست پر صرف حتی الامکان کوشش کی بنیاد پر کارروائی کی جائے گی۔

3.6 FTS کی تکمیل کے بعد اسے واپس منگوانے کی درخواست کی جا سکتی ہے، تاہم رقوم کی واپسی دوسرے بینک کی منظوری اور اس کے داخلی طریقۂ کار سے مشروط ہو گی۔

3.7 FTS/IPI/AANI کی درخواست درج ذیل ذرائع سے کی جا سکتی ہے - برانچ یا HBZweb یا HBZapp۔

3.8 قیمت:

البيانات	المصروفات
طلب إلكتروني عبر الخدمات المصرفية على الإنترنت	1 درهم
تسليم طلب باليد بفرع البنك	5 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 الغرض 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 الصادرة - تحويل الأموال بالعملة الأجنبية

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

4.2 يتطلب تحويل الأموال بالعملات الأجنبية نموذجًا يتم تعبئته وتوقيعه حسب الأصول بواسطة العميل وتقديم وثيقة إثبات هوية؛ أو خلال الخدمات المصرفية (HBZweb).

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

4.4 يمكن إجراء تحويل الأموال بالعملات 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 بالعملات الأجنبية بعد التنفيذ ولكن استلام الأموال المستردة يخضع لموافقة البنك الآخر والإجراءات الداخلية.

4.7 يمكن تقديم طلب تحويل الأموال بالعملات الأجنبية خلال القنوات التالية - فروع البنك والخدمات المصرفية عبر الإنترنت للبنك (HBZweb) أو تطبيق الجوال (HBZapp).

4.8 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.

4.9 التسعير

البيانات	المصروفات
حويل نقود بالعملة أجنبية خلال موقع البنك للخدمات المصرفية	30 درهم
طلب تحويل نقود بالعملة الأجنبية يُسلم باليد	75 درهم

تفصیلات	فیس
HBZweb بینکنگ کے ذریعے کی گئی برقی درخواست	AED 1
برانچ میں جمع کروائی گئی دستی درخواست	AED 5

انتباہ

- » لوکل فنڈز ٹرانسفر کو دیے گئے IBAN کی بنیاد پر مستفید کنندہ کے اکاؤنٹ میں شامل کیا جاتا ہے۔ براہ مہربانی یقینی بنائیں کہ دیا گیا IBAN درست ہو۔ پرپز کوڈ (purpose code) کی فراہمی لازمی ہے، تفصیلات کے لئے براہ مہربانی HBZweb یا HBZapp ملاحظہ کریں۔
- » بعض اوقات بینک کی درخواست کے مطابق اضافی معلومات کی فراہمی کے بعد ہی FTS پر عمل درآمد کیا جا سکتا ہے۔ نادر حالات میں بینک کوئی بھی وجہ بتائے بغیر ٹرانسفر کی درخواست پر عمل درآمد سے انکار کر سکتا ہے۔
- » صارف کو فہم ہے کہ FTS پر فوری عمل درآمد کیا جاتا ہے، لہٰذا اس ٹرانزیکشن کی تکمیل کے لئے صارف کولنگ آف مدت کے حق سے دستبردار ہونے پر رضامند ہے۔

4. بیرون ملک رقم کی ترسیل - غیر ملکی کرنسی میں فنڈز ٹرانسفر

4.1 صارف اپنے فعال HBZ اکاؤنٹ سے متحدہ عرب امارات میں یا اس کے باہر کسی بھی اکاؤنٹ میں غیر ملکی کرنسی میں فنڈز ٹرانسفر کی درخواست کر سکتا ہے۔

4.2 غیر ملکی کرنسی میں فنڈز ٹرانسفر کے لئے ضروری ہے کہ صارف ایک فارم کو باضابطہ بھر کر اس پر دستخط کرے اور شناختی دستاویز پیش کرے، یا HBZweb بینکنگ کے ذریعے بھی یہ کام کیا جا سکتا ہے۔

4.3 غیر ملکی کرنسی میں فنڈز ٹرانسفر پر عمل درآمد کے لئے ضروری ہے کہ عمل درآمد کی تاریخ پر اکاؤنٹ میں ٹرانسفر اور قابل اطلاق فیس کے لئے مناسب رقم موجود ہو۔

4.4 غیر ملکی کرنسی میں فنڈز ٹرانسفر AED یا دیگر کرنسی کے اکاؤنٹ سے کیا جا سکتا ہے، اس کے لئے نفاذ کی تاریخ پر قابل اطلاق مساوی ایکسچینج ریٹ استعمال کیا جائے گا۔

4.5 ٹرانزیکشن پر عمل درآمد اور نفاذ سے پہلے، صارف ذاتی طور پر برانچ جا کر غیر ملکی کرنسی میں فنڈز ٹرانسفر کی منسوخی کی درخواست کر سکتا ہے۔ بینک منسوخی کی درخواست کی وصولی کے وقت تصدیق نہیں کر سکتا، لہٰذا اس درخواست پر صرف حتی الامکان کوشش کی بنیاد پر کارروائی کی جائے گی۔

4.6 غیر ملکی کرنسی میں فنڈز ٹرانسفر کی تکمیل کے بعد اسے واپس منگوانے کی درخواست کی جا سکتی ہے، تاہم رقوم کی واپسی دوسرے بینک کی منظوری اور اس کے داخلی طریقۂ کار سے مشروط ہو گی۔

4.7 غیر ملکی کرنسی میں فنڈز ٹرانسفر کی درخواست درج ذیل ذرائع سے کی جا سکتی ہے - برانچیں یا بینک کی ویب بینکنگ (HBZweb) یا موبائل ایپلیکیشن (HBZapp)۔

4.8 صارف کو فہم ہے کہ اگر غیر ملکی کرنسی میں ٹرانسفر کسی وجہ سے واپس ہو جائے تو کرنسی کی تبدیلی کی وجہ سے اصل رقم میں کمی یا اضافہ ہو سکتا ہے۔ واپس کیے گئے فنڈز کو موجودہ ریٹ پر اکاؤنٹ میں شامل کیا جائے گا۔ نفع یا نقصان صارف کے کھاتے میں ہو گا۔

4.9 قیمت:

تفصیلات	فیس
HBZweb کے ذریعے غیر ملکی کرنسی میں فنڈز ٹرانسفر	AED 30
دستی طریقے سے غیر ملکی کرنسی میں فنڈز ٹرانسفر	AED 75

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).
- نسبةً للإعتماد على شبكة البنك المراسل للبنك في عملية تحويل الأموال بالعملات 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 استثنائية رفض طلب تحويل الأموال بالعملة الأجنبية دون تقديم أي سبب.
- يفهم العميل أن تحويل الأموال بالعملات الأجنبية يتطلب إجراء فوري، بالتالي يوافق العميل على التنازل عن خيار الشرط لإتمام المعاملة.

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 مسبقًا والمطبق في تاريخ المعاملة.

5.2 التسعير: يتم صرف العملات الأجنبية وفقًا 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:

انتباہ

- غیر ملکی کرنسی میں فنڈز ٹرانسفر کو دیے گئے IBAN کی بنیاد پر مستفید کنندہ کے اکاؤنٹ میں شامل کیا جاتا ہے۔ براہ مہربانی یقینی بنائیں کہ دیا گیا IBAN درست ہو۔ پرپز کوڈ (purpose code) کی فراہمی لازمی ہے، تفصیلات کے لئے براہ مہربانی HBZweb یا HBZapp ملاحظہ کریں۔
- غیر ملکی کرنسی میں فنڈز ٹرانسفر کے عمل کے لئے بینک کے متعلقہ بینک نیٹ ورک پر انحصار کیا جاتا ہے اور حتمی مستفید کنندہ تک رقم پہنچنے میں تاخیر ہو سکتی ہے۔
- بعض اوقات بینک کی درخواست کے مطابق اضافی معلومات کی فراہمی کے بعد ہی غیر ملکی کرنسی میں فنڈز ٹرانسفر پر عمل درآمد کیا جا سکتا ہے۔ نادر حالات میں بینک کوئی بھی وجہ بتائے بغیر غیر ملکی کرنسی میں فنڈز ٹرانسفر کی درخواست پر عمل درآمد سے انکار کر سکتا ہے۔
- صارف کو فہم ہے کہ غیر ملکی کرنسی میں فنڈز ٹرانسفر پر فوری عمل درآمد کیا جاتا ہے، لہٰذا اس ٹرانزیکشن کی تکمیل کے لئے صارف کولنگ آف مدت کے حق سے دستبردار ہونے پر رضامند ہے۔

5. غیر ملکی کرنسی ایکسچینج ٹرانزیکشنز

غیر ملکی کرنسی ایکسچینج ٹرانزیکشنز، یعنی ایک کرنسی کو دوسری کے مقابل خریدنے یا فروخت کرنے کا عمل خرید و فروخت کے معاہدے پر مبنی ہے اور اس پر فوری عمل کیا جاتا ہے۔

5.1 ایک کرنسی سے دوسری میں خرید و فروخت کے لئے صارف کی ٹرانزیکشن کی درخواست پر ٹرانزیکشن کی تاریخ پر لاگو ہونے والے بینک کے معیاری شرح مبادلہ یا دیگر پیشگی متفقہ ریٹ کی بنیاد پر عمل درآمد کیا جائے گا۔

5.2 قیمت: غیر ملکی کرنسی کا تبادلہ اس دن موجودہ شرح مبادلہ کے مطابق کیا جائے گا۔

انتباہ

- صارف کو یقینی بنانا چاہیے کہ غیر ملکی کرنسی ایکسچینج ٹرانزیکشنز پر عمل درآمد کے وقت مناسب رقوم دستیاب ہوں۔
- جب غیر ملکی کرنسی ایکسچینج ٹرانزیکشن پر عمل درآمد ہو جاتا ہے تو وہ حتمی ہوتا ہے اور ٹرانزیکشن کو منسوخ کرنا ممکن نہیں ہوتا۔
- صارف فہم رکھتا ہے اور اتفاق کرتا ہے کہ ایک سے دوسری کرنسی میں ٹرانزیکشن کی صورت میں ٹرانزیکشن پر عمل درآمد کے وقت موجودہ ایکسچینج ریٹ (شرح مبادلہ) کا اطلاق ہو گا۔
- غیر ملکی کرنسی ایکسچینج ریٹ میں تبدیلیوں سے یہ سروس اثر انداز ہو سکتی ہے، تاہم صارف اور بینک کے درمیان اتفاق ہو جانے کے بعد ایکسچینج ریٹ تبدیل نہیں ہو گا۔
- صارف کو فہم ہے کہ اس ٹرانزیکشن پر فوری عمل درآمد کیا جاتا ہے، لہٰذا اس ٹرانزیکشن کی تکمیل کے لئے صارف کولنگ آف مدت کے حق سے دستبردار ہونے پر رضامند ہے۔

6. ٹیلر ٹرانزیکشنز

بینک اپنی تمام برانچوں میں برانچ کے اوقات کار کے دوران ٹیلر ٹرانزیکشنز فراہم کرتا ہے۔ برانچ کے اوقات کار ہماری ویب سائٹ پر شائع کیے گئے ہیں۔

6.1 ٹیلر ٹرانزیکشنز میں دو بنیادی خدمات شامل ہیں - نقد رقم جمع کروانا اور نقد رقم نکلوانا۔ صارف کو جمع کروائی یا نکلوائی گئی رقم کی تصدیق کرنی چاہیے اور اس ٹرانزیکشن کی تصدیق کی رسید حاصل کرنی چاہیے۔

6.2 قیمت:

البيانات	المصروفات
أول (6) معاملات في الشهر	مجاناً
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.
- تنظم خدمات الصراف بنظام التذاكر وبالتالي يكون هناك وقت انتظار قبل أن يتمكن العميل من وصول إلى مكتب الصراف. للمزيد من التيسير يمكن للعميل إستخدام أجهزة الإيداع النقدي على مدار الساعة وطول أيام الأسبوع24X7دون أي تكلفة إضافية.
- يفهم العميل أن خدمات الصراف تتطلب إجراء فوري بالتالي يوافق العميل على التنازل عن خيار الشرط لإتمام المعاملة.

7. 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. للحصول على معلومات إضافية يرجى زيارة:

www.habibbank.com/ae

8. 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 وفقًا 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 الموقع أدناه:

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

9. 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 5555 419 (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@habibank.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

تفصیلات	فیس
ایک صارف کی فی ماہ پہلی 6 ٹرانزیکشنز	مفت
7ویں ٹرانزیکشن اور اس کے بعد	AED 10 فی ٹرانزیکشن

6.3 بینک ٹرانزیکشن کے وقت قابل قبول شناختی دستاویزات دیکھنے کی درخواست کرے گا۔

انتباہ

- ٹیلر ٹرانزیکشن کی تکمیل کے بعد یہ یقینی بنانا صارف کی ذمہ داری ہے کہ درست رقم کا لین دین ہوا ہے۔
- ٹیلر سروسز میں ٹوکن سسٹم استعمال کیا جاتا ہے، لہذا ہو سکتا ہے کہ صارف کو ٹیلر کاؤنٹر پر آنے سے پہلے انتظار کرنا پڑے۔ مزید آسانی کے لئے، صارف کسی اضافی قیمت کے بغیر ہمارے CDMs پر 24x7 ٹرانزیکشن کر سکتے ہیں۔
- صارف کو فہم ہے کہ ٹیلر سروسز پر فوری عمل درآمد کیا جاتا ہے، لہٰذا اس ٹرانزیکشن کی تکمیل کے لئے صارف کولنگ آف مدت کے حق سے دستبردار ہونے پر رضامند ہے۔

7. کولنگ آف مدت

معاہدوں پر دستخط کے بعد، بینک صارف کو 5 ایام کار کی کولنگ آف مدت پیش کرے گا جس کے دوران صارف کو کسی سزا کے بغیر یا کوئی وجہ بتائے بغیر بینک کی خدمات سے دستبردار ہونے کا حق حاصل ہے۔ اگر صارف کولنگ آف مدت استعمال کرنے کا فیصلہ کرے تو کولنگ آف مدت کے خاتمے کے بعد ہی بینک سہولت کا انتظام اور بکنگ کرے گا۔ اضافی معلومات کے لئے براہ مہربانی ملاحظہ کریں::

www.habibbank.com/ae

.

8. ذاتی معلومات: ڈیٹا کا اجتماع، رازداری اور استعمال

بینک آپ کے اکاؤنٹ کی معلومات اور ٹرانزیکشن کی تفصیلات کے تحفظ کے لئے پرعزم ہے۔ یہ یقینی بنایا جاتا ہے کہ متعلقہ قوانین، ضوابط اور معاہدے کی شقوں (جب قابل اطلاق ہوں) کے مطابق ذاتی ڈیٹا کی رازداری/تحفظ سے متعلقہ تمام اقدامات نافذ کیے جائیں۔ مزید براں، بینک اپنی صوابدید پر اور کسی بھی مقصد سے (بشمول دھوکہ دہی کی روک تھام، جانچ پڑتال اور قرض کی وصولی، یا متعلقہ سرکاری یا ضابطہ کاری ادارے کی ہدایت پر) ضابطہ کاروں، بینک کے سروس فراہم کنندگان، ٹھیکے داروں اور ملحقین سے صارف اور/یا اکاؤنٹس اور/یا صارفین کے لین دین سے متعلقہ کسی بھی معلومات، تفصیلات یا ڈیٹا کا اشتراک کر سکتا ہے۔ مزید تفصیلات کے لئے براہ کرم دیکھیں:

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

9. شکایات اور آراء

صارف ہماری ویب سائٹ کے ذریعے کسی بھی کمی یا تضاد کے متعلق شکایت درج کروا سکتے ہیں۔ آن لائن شکایت فارم میں ٹریکنگ کے مقصد سے فوری ریفرنس نمبر جنریٹ ہوتا ہے اور بینک 10 ایام کار میں شکایت دور کرنے کی کوشش کرے گا۔ صارف بینک کی کسی بھی برانچ میں جا کر ذاتی طور پر یا 800 HABIB (42242) أو 5555 419 (4) 971+ (بیرون متحدہ عرب امارات سے) پر کال کر کے ہمارے کال سنٹر کے ذریعے بھی شکایت دائر کر سکتا ہے۔

اگر صارف بینک کے جواب سے مطمئن نہ ہو تو اگلے مرحلے میں صارف (تمام ضروری تفصیلات کے ساتھ) complaints@habibbank.com پر ای میل کے ذریعے کنٹری منیجر تک یہ معلومات پہنچا سکتا ہے۔

اگر صارف پھر بھی محسوس کرے کہ بینک نے اس کی تسلی کے مطابق شکایت حل نہیں کی ہے تو اسے شکایت کو مزید اگلے مرحلے میں لے جانے کا حق حاصل ہے اور اس کے لئے وہ متحدہ عرب امارات کے آزاد مالیاتی محتسب یونٹ، سنَدَک (Sanadak)، سے رابطہ کر سکتا ہے۔ سنَدَک آپ کی شکایت صرف اس صورت میں قبول کرے گا اگر اسے بینک کے پاس رجسٹر نہ کروایا گیا ہو یا بینک نے آپ کے شکایت

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

Info@sanadak.gov.ae

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

10. 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**

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

12. إقرار العميل

أقر /نقر، أنا/ نحن (الموقع/ الموقعين أدناه) بموجبه إنني/ إننا قد إستلمت/ إستلمنا نسخة من بيان الحقائق الرئيسية هذا في وقت تقديم طلب الحصول على التسهيل. وأفهم / نفهم أن هذه الوثيقة تحدد الشروط والقيود الأساسية لهذا المنتج، وأن أحرص/ نحرص على مراجعة طلبي / طلبنا للحصول على المعلومات الكاملة للشروط والقيود المطبقة على هذا المنتج.

دائر کرنے کے 30 کیلنڈر دنوں کے اندر اندر اس کا حتمی جواب نہ دیا ہو یا اگر صارف شکایت کے حل سے مطمئن نہ ہو۔

سنَدَک سے رابطے کی تفصیلات:

(SANADAK (800 72 623 25 800

www.sanadak.gov.ae

Info@sanadak.gov.ae

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

10. معاونت کے کئی ذرائع

صارف شکایت درج کروانے یا بینکنگ پراڈکٹس اور سروسز سے متعلقہ کسی نقصان یا کسی چوری کے متعلق اطلاع دینے کے لئے درج ذیل میں سے کوئی بھی ذریعہ استعمال کر کے مدد حاصل کر سکتا ہے:

- متحدہ عرب امارات میں ہماری کوئی بھی برانچ وزٹ کریں
- **800 HABIB (42242)** یا **+971 (4) 419 5555** (بیرون متحدہ عرب امارات سے)
- **csd@habibbank.com**
- **www.habibbank.com/ae**

11. حق اشاعت

اس دستاویز کے مشمولات، بشمول مگر بلا تحدید، لوگو، صفحات، گرافکس، لنکس، معلومات اور ان میں موجود مواد حبیب بینک AG زیورخ UAE کی ملکیت ہیں اور حق اشاعت کے تحت محفوظ ہیں۔ معلومات یا مواد کا غیر مجاز استعمال، لنک یا اشاعت نو سختی سے منع ہے۔

12. صارف کا اعتراف

میں معرفت ہذا تسلیم کرتا/کرتی ہوں کہ میں نے پراڈکٹ اور/یا سروس کی درخواست دینے کے وقت اس کلیدی حقائق کے بیان کی نقل وصول کی ہے۔ مجھے ادراک ہے کہ اس دستاویز میں اس پراڈکٹ کی بنیادی شرائط اور پابندیاں درج ہیں اور میں اس پراڈکٹ اور/یا سروس پر قابل اطلاق شرائط اور پابندیوں کے بارے میں مکمل معلومات کے حصول کے لئے اپنی دستاویزات/سہولت کے آفر لیٹر کا جائزہ لینا یقینی بناؤں گا/گی۔