

ضروری ہے کہ حبیب بینک AG زیورخ UAE (بعد ازاں "بینک" کہا جائے گا) کی پیش کردہ اکاؤنٹ کی اقسام اور خصوصیات وغیرہ کو سمجھنے کے لئے صارف اس دستاویز کو بغور پڑھے۔

1. اکاؤنٹ کی اقسام

بینک درج ذیل اقسام کے اکاؤنٹس پیش کرتا ہے:

« **کرنٹ اکاؤنٹ** جیسے چیکنگ اکاؤنٹ بھی کہتے ہیں، ایک لین دین پر مبنی اکاؤنٹ ہے جسے چیک بک کی سہولت کے ذریعے رقم جمع کروانے، نکالوانے اور ادائیگیاں کرنے کے لئے استعمال کیا جاتا ہے۔ کرنٹ اکاؤنٹ پر کوئی سود حاصل نہیں ہوتا۔

انتباہ

« موجودہ ضابطے کے تحت، بینک ہر قسم کے اکاؤنٹ کے لئے کم از کم بیلنس کا تقاضا تجویز کرتا ہے۔ اگر بیلنس اس حد سے کم ہو تو فیس کے شیڈول کے مطابق کم بیلنس کی فیس کا اطلاق ہو گا۔

« بینک سیونگز اکاؤنٹ کی شرح سود کو اپنی واحد اور حتمی صوابدید پر تبدیل کرنے کا اختیار رکھتا ہے۔

2. درکار دستاویزات

ذیل میں بینک کے ساتھ تعلق کا آغاز کرنے کے لئے درکار اہم دستاویزات کی مختصر فہرست درج ہے۔ درج ذیل جدول محض علامتی ہے اور تجزیہ مکمل کرنے کے لئے بینک کے اطمینان کی خاطر اضافی دستاویزات درکار ہو سکتی ہیں، بشمول 'اپنے صارف کو جانیں' (Know Your Customer, KYC) تفصیلات۔

دستاویز	مقیم	غیر مقیم
پاسپورٹ کی رنگین کاپی	✓	✓
ویزا کی رنگین کاپی	✓	
متحدہ عرب امارات میں داخلے کی مہر کی تصدیق		✓
پتے کی تصدیق کی دستاویز	✓	✓
اگر تنخواہ دار ہوں تو آجر کا خط	✓	✓
اگر ذاتی ملازمت ہو تو آمدن کی دستاویزات	✓	✓
بینک اسٹیٹمنٹ	گزشتہ 12 ماہ	گزشتہ 3 ماہ
FATCA/CRS ذاتی تصدیق نامہ فارم	✓	✓

« بینک کوئی بھی وجہ بتائے بغیر اکاؤنٹ کھولنے/تعلق شروع کرنے سے انکار کا حق محفوظ رکھتا ہے۔

3. کلیدی خصوصیات

3.1. پیش کردہ کرنسیاں

کرنٹ کو AED کرنسی میں کھولا جا سکتا ہے۔

3.2. ڈیبٹ کارڈ

« درج بالا کرنٹ اکاؤنٹس کے لئے ڈیبٹ کارڈ جاری کیا جا سکتا ہے۔

« ڈیبٹ کارڈ صرف اس صورت میں جاری ہو گا جب اکاؤنٹ میں منظور شدہ دستخط موجود ہوں۔

« جب ڈیبٹ کارڈ فعال ہو جائے گا تو اسے CDM/ATM پر نقد/چیک جمع کروانے، پوائنٹ آف سیل (POS) مرچنٹ ٹرانزیکشنز، ای کامرس (آن لائن) ٹرانزیکشنز میں استعمال کیا جا سکے گا۔

یجب علی العميل قراءة هذه الوثيقة بعناية لفهم المنتجات والخدمات التي يقدمها حبیب بنک آي جي زيورخ إ.ع.م (ويشار إليه هنا فيما بعد بـ "البنك").

1. أنواع الحساب

يقدم البنك الحسابات التالية

« الحساب الجاري يُعرف أيضًا باسم الحساب الجاري وهو حساب معاملات يستخدم للإيداع والسحب والدفع بتسهيل دفتر الشيكات. لا توجد فائدة مكتسبة على الحساب الجاري.

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 "اعرف 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/معياري 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 بعملات مثل الدرهم الإماراتي.

3.2. بطاقة الخصم المباشر

« يمكن إصدار بطاقة الخصم لأي من الحسابات 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)

« ڈیٹ کارڈ کی ٹرانزیکشنز پر ہر روز AED 10,000 کی حد عائد ہوتی ہے اور صارف ATM سے نقد نکلوانے، POS اور ای کامرس میں روزانہ کی حدود کو HBZweb بینکنگ کے ذریعے تبدیل کر سکتا ہے۔

« ڈیٹ کارڈ کے اجراء کے وقت اسے صرف متحدہ عرب امارات میں استعمال کی اجازت ہوتی ہے اور صارف HBZweb بینکنگ میں 'کارڈ پیرامیٹر سیٹ کریں' کا اختیار استعمال کرتے ہوئے اضافی ممالک شامل کر سکتا ہے۔

3.3. اکاؤنٹ کا بیان (HBZSOA)

« پاسورڈ کے ذریعے محفوظ ٹرانزیکشن اسٹیٹمنٹس اور دیگر مشورے صارف کے رجسٹرڈ ای میل ایڈریس پر بلا معاوضہ فراہم کیے جاتے ہیں۔

« اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ 4 بنیادوں پر دستیاب ہے، یعنی ماہانہ، سہ ماہی، شش ماہی اور سالانہ۔

« صارف بینک کی ویب بینکنگ (HBZweb) یا موبائل ایپلیکیشن (HBZapp) کے ذریعے بھی اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹس دیکھ اور ڈاؤنلوڈ کر سکتے ہیں۔

3.4. تعلق کی تفصیلات اور HBZweb بینکنگ

« تعلق شروع کرنے کے وقت صارف کو رجسٹرڈ ای میل ایڈریس پر پاسورڈ کے تحت محفوظ خوش آمدیدی خط موصول ہو گا جس میں برانچ، کرنسی اور IBAN (انٹرنیشنل بینک اکاؤنٹ نمبر) سمیت اکاؤنٹ سے متعلق تمام معلومات شامل ہوں گی۔

« خوش آمدیدی خط میں HBZweb ایپلیکیشن لنک ہے جس کے ذریعے صارف اپنی منفرد HBZweb آئی ڈی/صارف نام بنا سکتے ہیں۔ اسے فعال کرنے کے بعد آسانی کے پیش نظر کئی معمول کی بینکنگ خدمات ویب بینکنگ کے ذریعے انجام دی جا سکتی ہیں، جیسے چیک بک کی درخواست، ترسیلات، ڈیمانڈ ڈرافٹ/پے آرڈر کا اجراء۔

اہم

- « بینک یا اس کے ملازمین کبھی صارف کو فون کر کے ذاتی تفصیلات طلب نہیں کریں گے، اس میں پاسورڈ، کارڈ پن، OTP (ون ٹائم پاسورڈ) وغیرہ اور دیگر چیزیں بھی شامل ہیں۔
- « ایسا واقعہ پیش آنے پر صارف کو بینک کو فوری اطلاع دینی چاہیے۔

4. کلیدی شرائط و ضوابط

بینک تعلق پر لاگو ہونے والے شرائط و ضوابط میں تبدیلی کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔ فیس کے شیڈول سمیت شرائط و ضوابط میں کسی بھی تبدیلی کی صورت میں بینک موجودہ ضابطے کے تحت 60 دن کا نوٹس کا دورانیہ فراہم کرے گا۔ ایسی تمام تبدیلیوں کی اطلاع درج ذیل ذرائع میں سے کسی سے صارف کو دی جائے گی:

الف) بینک ویب سائٹ یا

ب) بذریعہ ای میل یا

ج) بذریعہ SMS یا

د) بذریعہ HBZweb بینکنگ یا

ه) بذریعہ HBZ موبائل ایپ یا

و) بذریعہ بینک کی محفوظ ڈاک سروس

یا مواصلت کے دیگر ذرائع جنہیں بینک مناسب تصور کرے۔ ہماری تجویز ہے کہ اطلاع موصول ہونے پر صارف فوری طور پر تبدیلیوں کا مطالعہ کرے۔

انتباہ

- « ان صورتوں میں بینک اکاؤنٹ کی کارروائیوں کو منجمد یا معطل کر سکتا ہے اور رقم جمع کروانے، وصول کرنے اور نکلوانے کی تمام درخواستوں سے انکار کر سکتا ہے: اگر صارف متعلقہ شرائط و ضوابط میں سے کسی کی خلاف ورزی کرے یا اگر (i) بینک کو دی گئی ہدایات مبہم، متنازعہ یا بینک کو ناقابل قبول ہوں؛ (ii) اگر بینک کو کسی لین دین میں دھوکہ دہی یا غیر قانونی نوعیت کا شبہ ہو۔

« صارف کے اکاؤنٹ تک رسائی کے ذرائع، جیسے ATM کارڈز، PINs، چیک بک، HBZweb/HBZapp بینکنگ یوزر نیم، پاسورڈ اور دیگر ذاتی معلومات وغیرہ کو محفوظ رکھنا صرف صارف کی ذمہ داری ہے۔ صارف کی طرف سے سیکورٹی کی یا دیگر غلطی ہونے پر بینک کو ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جا سکتا۔

« اکاؤنٹ/تعلق بند کرنے کے لئے، ہر ممکن صورت میں، بینک وجہ بتا کر 60 دن کا نوٹس کا دورانیہ پیش کرے گا۔

« ترضع معاملات بٹاقفة الصمف لحد يومى محدد بقيمة 10,000 درهم إماراتى ويمكن للعميل تغيير حد الصرف اليومي خلال أجهزة الصراف الآلى السحب النقدي ونقاط البيع والتجارة الإلكترونية و خلال خدمات البنك المصرفية عبر الإنترنت.

« فى وقت الإصدار يُسمح للعميل باستخدام بطاقة الخصم فى الإمارات العربية المتحدة فقط ويمكن للعميل إضافة أقطار أخرى خلال خدمات البنك المصرفية عبر الإنترنت باستخدام خيار "تعيين الشريط الممغنط فى البطاقة".

3.3. كشف الحساب الإلكتروني

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

« كشف الحساب متوفر بأربعة فواصل هي شهري وربيع سنوي ونصف سنوي وسنوي.

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

3.4. 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. فى حالة إجراء أى تغييرات فى الشروط والأحكام بما فى 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 ؛

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 أى وسيلة إتصال يراها البنك مناسبة. نوصي العميل براءة التغيير فوراً عند الإخطار.

تحذير

- « يجوز للبنك تجميد أو تعليق تشغيل الحساب ورفض أى وجميع معاملات الإيداع والائتمان والسحب فى حالة مخالفة العميل أياً من الشروط والأحكام ذات الصلة أو (i) إعطاء البنك أى تعليمات غامضة أو متضاربة أو غير مقبولة للبنك؛ (ii) إشتباه البنك بفعل غير قانوني أو أى احتيال فى أى معاملة.

« حفظ أدوات الوصول إلى حساب العميل مثل بطاقات الصراف الآلى ورقم التعريف الشخصي ودفتر الشيكات و إسم المستخدم وكلمة المرور لخدمة صيب بنك آى جى زيوريخ المصرفية عبر الإنترنت والمعلومات الشخصية الأخرى هي مسؤولية العميل وحده. لا يتحمل البنك مسؤولية أى خطأ أمني / خلافة من جانب العميل.

« يقدم البنك إشعاراً مدته 60 يوماً لإبداء سبب إغلاق الحساب متى ما كان ذلك ممكناً.

5. قواعد خمول الحساب

- « یتم وضع حالة حساب شامل على الحساب / الحسابات و إغلاق العلاقة وفقاً لتقدير البنك في شارة عدم وجود معاملات خارجية / معاملات أجراها العميل في الحساب في الاثني عشر [12] شهراً الأخيرة.
- « یتم تصنيف الرصيد المتوفر في الحساب على أنه أموال غير مطالب بها.
- « یتم 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 بدرهم واحد 1 درهم كرسيد دائن و بدرهم واحد 1 رصيد مدين في الحساب.

تحذير

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

انتباه

اکاؤنٹ کو غیر فعال قرار دیے جانے کے بعد اکاؤنٹ کو باقاعدہ حیثیت حاصل ہونے تک صارف کی بینکنگ سروسز کو محدود کر دیا جائے گا اور ٹرانزیکشنز کو مسترد کیا جائے گا۔

5. غیر فعالیت کا اصول

- « اگر گزشتہ بارہ (12) ماہ میں کوئی بیرونی یا صارف کی طرف سے لین دین نہ ہو تو اکاؤنٹ کو غیر فعال قرار دیا جائے گا اور بینک کی صوابدید پر تعلق ختم کر دیا جائے گا۔
- « اکاؤنٹ میں موجود تمام دستیاب رقوم کو غیر وصول شدہ قرار دیا جائے گا۔
- « تمام غیر وصول شدہ رقوم متحدہ عرب امارات کے مرکزی بینک کو منتقل کر دی جائیں گی اور بعد میں دعوے متعلقہ ضوابط اور بینک کی پالیسیوں/طریقہ کار کے مطابق نمٹائے جائیں گے۔
- « غیر فعال اکاؤنٹ کو دوبارہ فعال کرنے پر اکاؤنٹ میں 1 AED کی مالی ٹرانزیکشن کو بطور منہا کردہ اور وصول کردہ رقم ظاہر کیا جائے گا۔

6. سود کی شرحیں

- « کرنٹ اکاؤنٹس پر کوئی سود ادا نہیں کیا جاتا۔
- « سیونگز اکاؤنٹ پر سود کی شرح کا حساب اوسط ماہانہ بیلنس کی بنیاد پر کیا جائے گا اور مرکزی کرنسیوں کے لئے بینک کی موجودہ شرحوں کے مطابق ادائیگی کی جائے گی، یعنی صرف AED اور USD، اور انہیں بینک کی ویب سائٹ پر شائع کیا جائے گا۔ ہر سال جون اور دسمبر میں شش ماہی بنیادوں پر صارف کے اکاؤنٹ میں سود کی رقم شامل کی جائے گی۔

7. کلیدی خطرات

- « کرنسی ایکسچینج ریٹس میں تبدیلیوں سے صارف پر اثر ہو سکتا ہے۔ ایکسچینج ریٹس میں اونچ نیچ سے کرنسیوں کے تبادلے اور مختلف کرنسیوں میں ادائیگیاں کرنے کے دوران منفی اثر ہو سکتا ہے۔
- « ممکن ہے کہ شناختی دستاویزات کے زائد المیعدا ہو جانے یا بینک پر اثر انداز ہونے والی بین الاقوامی یا مقامی پابندیوں کی وجہ سے اکاؤنٹ کی رقوم تک رسائی حاصل نہ ہو۔ ایسی پابندیوں کے نتیجے میں صارف کو ہونے والے کسی بھی نقصان کا ذمہ دار بینک نہیں ہو گا۔
- « ممکن ہے کہ بینک سے غلط یا ناقابل استعمال ذاتی معلومات کا اشتراک کرنے کی وجہ سے صارف کو بینک کی طرف سے اہم اور ضروری مواصلت موصول نہ ہو سکے۔ ہمیشہ بینک میں اپنی صارف پروفائل/ریکارڈز کو تازہ ترین رکھیں۔

8. حدود

- « بینک سے پیشگی تحریری اجازت حاصل کیے بغیر صارف کو کسی بھی اکاؤنٹ میں موجود رقم سے زائد رقم نکلوانے کی اجازت نہیں ہے۔ اگر اضافی رقم نکلوائی جائے گی تو گُل بیلنس سے زائد رقم نکلوانے کی تاریخ سے لے کر اسے واپس کرنے تک 18% سود وصول کیا جائے گا۔
- « بینک اس زیادہ سے زیادہ رقم کا تعین کرے گا جو فراہم کردہ تمام بینکنگ سروسز میں سے کسی کے ذریعے بھی ایک دن میں نکلوائی جا سکتی ہے۔
- « بینک کو یہ حق حاصل ہے کہ اگر انسانی غلطی/غفلت، کمپیوٹر سسٹم کی خرابی، تکنیکی مسئلہ، سسٹم کی ناکامی، کلیئرنگ سسٹم کی غلطی یا کسی اور وجہ کی بنا پر، صارف کے اکاؤنٹ میں غلطی سے کوئی رقم جمع ہو گئی تو اسے بغیر کسی ذمہ داری یا دعویٰ کے صارف کے اکاؤنٹ سے منہا کر دے۔
- « متنازعہ/غیر مجاز کارڈ ٹرانزیکشنز پر اسکیم/نیٹ ورک (ویزا) اور ٹرانزیکشن کے طریقہ کار کے اصولوں اور رہنما ہدایات کا اطلاق ہو گا۔ ریفرنڈ/واپسی کی درخواست کا جائزہ اور اس پر عمل درآمد ان رہنما ہدایات اور بینک کی داخلی پالیسی کے تناظر میں کیا جائے گا۔
- « جو صارف پہلی مرتبہ بینک استعمال کر رہے ہیں، ان کی پہلی چیک بک صرف 10 صفحات پر مشتمل ہو گی۔

9. صارف کے فرائض

- « صارف اپنے پتے، قانونی حیثیت، قانونی نوعیت اور قانونی موجودگی، حیثیت اور سرگرمیوں سے متعلق دیگر کسی بھی معلومات میں تبدیلی ہونے پر بینک کو فوری اطلاع دے گا اور ہر کچھ عرصے بعد بینک کو ایسی دستاویزات کی نقل فراہم کرے گا جن کی بینک اس متعلق وقتاً فوقتاً درخواست کر سکتا ہے۔

6. معدلات الفائدة

- « لا یتم دفع أي فائدة على الحساب الجاری.
- « سيتم احتساب معدلات الفائدة على حساب التوفير على متوسط الرصيد الشهري وتدفع وفقاً لأسعار الفائدة السائدة لدى البنك للعمليات 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 سلباً 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 اتصالاً هاماً وجوهرياً من البنك بسبب المعلومات الشخصية منتهية الصلاحية أو القديمة لدى البنك، لذلك احرص دائماً على تحديث ملف التعريف / السجلات الخاصة بك مع البنك.

8. الحدود

- « لا يحق للعميل إجراء سحب على المكشوف من أي حساب دون الحصول على موافقة خطية مسبقة من البنك. في حالة السحب على المكشوف یتم 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 سهو/ 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.
- « یتم 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
بطاقة الخصم	لا يوجد رسوم سنوية عند الإصدار أو التجديد
تحويل مالي إلى الخارج / حوالة تفرافية	« تتم يدويا (5 دراهم للعملة المحلية و75 درهماً للعملة الأجنبية). « إلكترونيًا عبر موقع البنك الإلكتروني أو تطبيق البنك علي الموبايل (1 درهم للعملة المحلية و 50 درهم للعملة الأجنبية) « 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)
خدمات المراف	مجاناً

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 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.

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 وسيبsey 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).

« صارف کو اسٹیٹمنٹ میں درج ٹرانزیکشنز (بشمول ڈیبٹ کارڈ ٹرانزیکشنز) کو بغور پڑھنا چاہیے اور کسی بھی غلطی یا تضاد کی صورت میں صارف کو اسٹیٹمنٹ ارسال کرنے کی تاریخ سے تیس (30) دن کے اندر اندر بینک کو تحریری اطلاع دینی چاہیے۔ اسٹیٹمنٹ کو درست تصور کیا جائے گا اور اس کے بعد صارف کو اعتراض کا حق حاصل نہیں ہو گا۔

10. فیس کا شیڈول (SOC)

کچھ کلیدی فیس اور چارجز درج ذیل ہیں۔ ہمارے تعلق پر لاگو ہونے والے قابل اطلاق SOC کے مکمل جائزے کے لئے براہ مہربانی ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کریں۔

التفاصيل	رسوم
ڈیبٹ کارڈ	اجراء یا تجدید پر کوئی سالانہ فیس نہیں ہے
بیرون ملک رقم کی ترسیل / ٹیلی گرافک ٹرانسفر	« دستی طور پر (مقامی کرنسی کے لئے AED 5 اور غیر ملکی کرنسی کے لئے AED 75) « HBZweb یا بینک کی موبائل بینکنگ ایپلیکیشن HBZapp کے ذریعے الیکٹرانک طریقے سے (مقامی کرنسی کے لئے AED 1 اور غیر ملکی کرنسی کے لئے AED 50) « بیرون ملک رقم کی ترسیل کے لئے دوسرے بینک کی فیس جو مرسل کے اکاؤنٹ پر لاگو ہوتی ہے (مقامی کرنسی کے لئے AED 1، USD کے لئے AED 100 اور تمام دیگر غیر ملکی کرنسیوں کے لئے AED 150)
ٹیلر کی خدمات	مفت

11. کولنگ آف مدت

معاهدوں پر دستخط کے بعد، بینک صارف کو پانچ (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 ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کریں:

12. 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 برآں، 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 ہماری ویب سائٹ پر ڈیٹا کی رازداری کی پالیسی دیکھیں۔

صارف اتفاق کرتا ہے، رضامندی ظاہر کرتا ہے اور بینک کو اجازت دیتا ہے کہ وہ ادائیگی آپریٹر (الاتحاد پیمٹنس کمپنی اور ایسے دیگر)، شرکاء سے اور/یا جیسے صورت دیگر قابل اطلاق ہو، یا جیسے ان خدمات کے حصول کے لئے ضروری تصور کیا جائے، صارف کے بارے میں تمام متعلقہ معلومات کا اشتراک کرے۔ ان معلومات میں صارف کا نام، شناختی تفصیلات اور/یا دستاویزات، فون نمبر، ای میل ایڈریس، اکاؤنٹ بیلنس، اکاؤنٹ کی تفصیلات، ٹرانزیکشن کی تفصیلات اور دیگر متعلقہ معلومات شامل ہو سکتی ہیں، لیکن ان ہی تک محدود نہیں۔

13. 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) یا 419 5555 (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، سنڈک (Sanadak)، سے رابطہ کر سکتا ہے۔ سنڈک 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 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۔

سنڈک 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

14. 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

15. 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۔

16. 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۔

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.

إذا إستمر عدم رضا العميل عن حل الشكوى الذي قدمه البنك يحق للعميل المزيد من التصعيد عن طريق التواصل مع "سنك"، وهي وحدة مستقلة لتسوية المنازعات المصرفية والتأمينية في دولة الإمارات العربية المتحدة. يتم قبول الشكوى لدى "سنك" 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 سنك:

800 SANADAK (800 72 623 25)

www.sanadak.gov.ae

Info@sanadak.gov.ae

وحدة سنك

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

14. 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

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 لحيب 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.

16. إقرار العميل

أقر بموجب هذا أنني قد إستلمت نسخة من بيان الحقائق الرئيسية هذا عند تقديم طلب المنتج و/أو الخدمة. وأفهم أن هذه الوثيقة تحدد الشروط والقيود الأساسية لهذا المنتج، وسأحرص على مراجعة مستندات/عرض التسهيل الخاص بي خطاب للحصول على المعلومات الكاملة حول الشروط والقيود المطبقة لهذا المنتج و/أو الخدمة.