

ग्राहक को इस दस्तावेज़ को ध्यानपूर्वक पढ़ना चाहिए ताकि वह हबीब बैंक एजी ज्यूरिख यू.ए.ई. (जिसे आगे “बैंक” कहा जाएगा) द्वारा प्रदान किए जाने वाले खातों के प्रकार, सुविधाओं आदि को समझ सके।

1. खाता प्रकार

बैंक निम्न प्रकार के खाते प्रदान करता है:

- » **चालू खाता**, जिसे चेकिंग खाता भी कहा जाता है, एक लेनदेन खाता है जिसका उपयोग जमा, निकासी और भुगतान के लिए किया जाता है तथा इसमें चेक बुक की सुविधा उपलब्ध होती है। चालू खाते पर कोई ब्याज नहीं मिलता है।

चेतावनी

- » प्रचलित नियमों के अनुसार बैंक प्रत्येक प्रकार के खाते के लिए न्यूनतम शेष राशि निर्धारित करता है। यदि शेष राशि निर्धारित सीमा से कम होती है, तो शुल्क सूची के नुसार न्यूनतम शेष से कम शुल्क लागू होगा।
- » बैंक को बचत खातों पर ब्याज दर को अपने पूर्ण और एकमात्र विवेकाधिकार से बदलने का अधिकार है।

2. आवश्यक दस्तावेज़

नीचे बैंक के साथ संबंध स्थापित करने के लिए आवश्यक महत्वपूर्ण दस्तावेज़ों की एक संक्षिप्त सूची दी गई है। यह सूची केवल संकेतात्मक है और बैंक की संतुष्टि के अनुसार आकलन पूर्ण करने हेतु अतिरिक्त दस्तावेज़, जिसमें अपने ग्राहक को जानें (KYC) विवरण शामिल हैं, की आवश्यकता हो सकती है।

दस्तावेज़	निवासी	गैर-निवासी
रंगीन पासपोर्ट प्रति	✓	✓
रंगीन वीजा प्रति	✓	
यू.ए.ई प्रवेश मुहर की पुष्टि		✓
पते का सत्यापन दस्तावेज़	✓	✓
यदि वेतनभोगी हैं, तो नियोक्ता का पत्र	✓	✓
यदि स्व-नियोजित हैं, तो आय से संबंधित दस्तावेज़	✓	✓
बैंक स्टेटमेंट	पिछले 3 महीने	पिछले 12 महीने
FATCA/CRS स्व-प्रमाणन प्रपत्र	✓	✓

🚫 बैंक बिना कोई कारण बताए किसी भी खाते/संबंध को खोलने से इंकार करने का पूर्ण अधिकार सुरक्षित रखता है।

3. मुख्य विशेषताएँ

3.1. उपलब्ध मुद्राएँ

चालू खाते AED में खोले जा सकते हैं।

3.2. डेबिट कार्ड

- » उपरोक्त सभी प्रकार के खातों के लिए डेबिट कार्ड जारी किया जा सकता है।
- » डेबिट कार्ड जारी करना खाते पर निर्धारित हस्ताक्षर संरचना के आधार पर सीमित हो सकता है।
- » सक्रिय होने के बाद डेबिट कार्ड का उपयोग CDM/ATM पर नकद/चेक जमा, पॉइंट- ऑफ-सेल (POS) लेनदेन तथा ई-कॉमर्स (ऑनलाइन) लेनदेन के लिए किया जा सकता है।

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

1. أنواع الحساب

يقدم البنك الحسابات التالية

» **الحساب الجاري** يُعرف أيضًا باسم الحساب الجار 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)

- » डेबिट कार्ड लेनदेन AED 10,000 की दैनिक सीमा के अधीन होते हैं, और ग्राहक ATM नकद निकासी, POS और ई-कॉमर्स के लिए दैनिक सीमा HBZweb बैंकिंग के माध्यम से बदल सकता है।
- » जारी करते समय डेबिट कार्ड केवल यू.ए.ई. में उपयोग के लिए सक्षम होता है, और ग्राहक 'कार्ड सेट करने का पैरामीटर' विकल्प के माध्यम से HBZweb बैंकिंग पर अतिरिक्त देशों को उपयोग के लिए जोड़ सकता है।

3.3. खाता विवरण (HBZSOA)

- » पासवर्ड-संरक्षित लेनदेन विवरण और अन्य सूचनाएँ ग्राहक के पंजीकृत ईमेल पते पर निःशुल्क उपलब्ध कराई जाती हैं।
- » खाता विवरण चार आवृत्तियों में उपलब्ध है – मासिक, त्रैमासिक, अर्धवार्षिक और वार्षिक।
- » ग्राहक बैंक की वेब बैंकिंग (HBZweb) या मोबाइल एप्लिकेशन (HBZapp) के माध्यम से भी खाता विवरण देख और डाउनलोड कर सकता है।

3.4. संबंध विवरण एवं HBZweb बैंकिंग

- » संबंध स्थापित होने पर ग्राहक को पंजीकृत ईमेल पते पर पासवर्ड-संरक्षित स्वागत पत्र प्राप्त होगा, जिसमें शाखा, मुद्रा और IBAN (अंतर्राष्ट्रीय बैंक खाता संख्या) सहित सभी संबंधित खाता जानकारी होगी।
- » स्वागत पत्र में HBZweb सक्रियण लिंक होता है, जिसके माध्यम से ग्राहक अपना विशिष्ट HBZweb आईडी/यूजरनेम बना सकता है। सक्रिय होने के बाद चेक बुक, अनुरोध, प्रेषण, डिमांड ड्राफ्ट/पे ऑर्डर जारी करने जैसी कई नियमित बैंकिंग सेवाएँ वेब बैंकिंग के माध्यम से आसानी से की जा सकती हैं।

महत्वपूर्ण

- » बैंक या उसके कर्मचारी कभी भी ग्राहक को कॉल करके पासवर्ड, कार्ड पिन, ओटीपी (वन-टाइम पासवर्ड) आदि जैसी व्यक्तिगत जानकारी नहीं मांगेंगे।
- » ग्राहक को ऐसे किसी भी मामले की तुरंत बैंक को सूचना देनी चाहिए।

4. मुख्य नियम एवं शर्तें

बैंक को संबंध को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों में परिवर्तन करने का अधिकार है। यदि नियम एवं शर्तों या शुल्क सूची में कोई परिवर्तन होता है, तो बैंक 60 दिनों की पूर्व सूचना देगा या प्रचलित नियमों के अनुसार सूचना देगा। ऐसे सभी परिवर्तन निम्न में से किसी भी माध्यम से ग्राहक को सूचित किए जाएंगे:

- क) बैंक की वेबसाइट के माध्यम से
- ख) ईमेल के माध्यम से
- ग) एसएमएस के माध्यम से
- घ) HBZweb बैंकिंग के माध्यम से
- ड) HBZ मोबाइल ऐप के माध्यम से
- च) बैंक की सुरक्षित मेल सेवा के माध्यम से

या बैंक द्वारा उपयुक्त समझे जाने वाले किसी अन्य संचार माध्यम से। हम ग्राहक को सलाह देते हैं कि वह सूचित किए जाने पर इन परिवर्तनों को तुरंत पढ़े।

चेतावनी

- » यदि ग्राहक किसी भी प्रासंगिक नियम एवं शर्तों का उल्लंघन करता है, या (i) बैंक को दिए गए निर्देश अस्पष्ट, परस्पर विरोधी या बैंक के लिए स्वीकार्य नहीं हैं; (ii) या बैंक को किसी लेनदेन में धोखाधड़ी या अवैध गतिविधि का संदेह होता है, तो बैंक खाते का संचालन रोक या निलंबित कर सकता है तथा किसी भी जमा, क्रेडिट या निकासी को अस्वीकार कर सकता है।
- » ग्राहक खाते तक पहुँच के साधनों जैसे ATM कार्ड, PIN, चेक बुक, HBZweb/HBZapp बैंकिंग यूजरनेम, पासवर्ड तथा अन्य व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षित रख-रखाव की पूर्ण जिम्मेदारी ग्राहक की है। ग्राहक की ओर से किसी भी सुरक्षा या अन्य त्रुटि के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा।
- » जहाँ संभव हो, बैंक खाता/संबंध बंद करने के लिए कारण बताते हुए 60 दिनों का नोटिस देगा।

- » तख़्त معاملات بطاقة الخصم لحد يومي محدد بقيمة 10,000 درهم إماراتي ويمكن للعميل تغيير حد الصرف اليومي خلال أجهزة الصراف الآلي السحب النقدي ونقاط البيع والتجارة الإلكترونية و خلال خدمات البنك المصرفية عبر الإنترنت.
- » في وقت الإصدار يُسمح للعميل باستخدام بطاقة الخصم في الإمارات العربية المتحدة فقط ويمكن للعميل إضافة أقطار أخرى خلال خدمات البنك المصرفية عبر الإنترنت باستخدام خيار "تعيين الشريط الممغنط في البطاقة".

3.3. 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 وربع 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. 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 ؛
- ب) البريد الإلكتروني ؛
- ج) نظام الرسائل القصيرة ؛
- د) خدمات إتش بي زد المصرفية على الإنترنت ؛
- هـ) تطبيق إتش بي زد على الموبايل ؛
- و) خدمة البنك للبريد الآمن

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

تحذير

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

5. निष्क्रियता नियम

- » यदि पिछले बारह (12) महीनों में कोई बाहरी लेनदेन या ग्राहक द्वारा आरंभ किया गया लेनदेन नहीं होता है, तो खाते को निष्क्रिय (Dormant) चिह्नित किया जा सकता है और बैंक के विवेकाधिकार पर संबंध समाप्त किया जा सकता है।
- » खाते में उपलब्ध कोई भी धनराशि “अदावा (Unclaimed)” के रूप में वर्गीकृत की जाएगी।
- » सभी अदावा धनराशि यू.ए.ई. केंद्रीय बैंक को स्थानांतरित की जाएगी और दावों का निपटान लागू नियामक ढांचे तथा बैंक की नीतियों/प्रक्रियाओं के अनुसार किया जाएगा।
- » निष्क्रिय खाते के पुनः सक्रिय होने पर AED 1 का वित्तीय लेनदेन खाते में डेबिट और क्रेडिट दोनों रूप में दर्शाया जाएगा।

चेतावनी

खाता निष्क्रिय चिह्नित होने के बाद ग्राहक की बैंकिंग सेवाएँ सीमित हो जाएँगी और जब तक खाते की स्थिति नियमित नहीं की जाती, लेनदेन अस्वीकार किए जाएँगे।

6. ब्याज दरें

- » चालू खातों पर कोई ब्याज नहीं दिया जाता है।
- » बचत खाते पर ब्याज मासिक औसत शेष राशि के आधार पर गणना किया जाएगा और बैंक की प्रचलित दरों के अनुसार केवल प्रमुख मुद्राओं (AED एवं USD) पर लागू होगा, जो बैंक की वेबसाइट पर प्रकाशित होती हैं। ब्याज प्रत्येक वर्ष जून और दिसंबर में अर्धवार्षिक आधार पर ग्राहक के खाते में जमा किया जाएगा।

7. मुख्य जोखिम

- » ग्राहक विदेशी मुद्रा विनिमय दरों में परिवर्तन से प्रभावित हो सकता है। विनिमय दरों में उतार-चढ़ाव विभिन्न मुद्राओं में भुगतान या रूपांतरण के समय प्रतिकूल प्रभाव डाल सकता है।
- » पहचान दस्तावेजों की अवधि समाप्त होने या बैंक को प्रभावित करने वाले किसी अंतरराष्ट्रीय या घरेलू प्रतिबंध के कारण खाते में धनराशि तक पहुँच सीमित हो सकती है। ऐसे प्रतिबंधों के कारण होने वाली किसी भी हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।
- » यदि बैंक के पास ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी गलत या पुरानी है, तो ग्राहक बैंक से महत्वपूर्ण संचार प्राप्त करने से वंचित रह सकता है। ग्राहक को अपनी प्रोफाइल/रिकॉर्ड हमेशा अद्यतन रखना चाहिए।

8. सीमाएँ

- » ग्राहक बैंक की पूर्व लिखित स्वीकृति के बिना किसी भी खाते से ओवरड्राफ्ट करने का अधिकार नहीं रखता है। यदि खाता ओवरड्राफ्ट होता है, तो कुल शेष राशि ओवरड्राफ्ट होने की तिथि से पुनर्भुगतान तक 18% की दर से ब्याज लिया जाएगा।
- » बैंक किसी भी दिन बैंकिंग सेवाओं के माध्यम से निकाली जा सकने वाली अधिकतम राशि निर्धारित करेगा।
- » यदि किसी मानवीय त्रुटि/लापरवाही, कंप्यूटर सिस्टम गड़बड़ी, तकनीकी त्रुटि, सिस्टम विफलता, क्लियरिंग सिस्टम त्रुटि या किसी अन्य कारण से ग्राहक के खाते में गलतीसे धन जमा हो जाता है, तो बैंक बिना किसी उत्तरदायित्व के और बिना किसी दावे के, ग्राहक के खाते से उस राशि को डेबिट करने का अधिकार सुरक्षित रखता है (भले ही खाते में पर्याप्त शेष न हो)।
- » विवादित/अनधिकृत कार्ड लेनदेन संबंधित स्कीम/नेटवर्क (Visa) के नियमों और लेनदेन के प्रकार के अनुसार नियंत्रित होंगे। किसी भी रिफंड/रिवर्सल अनुरोध की समीक्षा और प्रक्रिया इन दिशानिर्देशों तथा बैंक की आंतरिक नीति के अनुसार की जाएगी।
- » नए बैंकिंग ग्राहक को केवल 10 पन्नों की पहली चेक बुक जारी की जाएगी।

9. ग्राहक की जिम्मेदारियाँ

- » ग्राहक अपने पते, कानूनी स्थिति, संरचना या किसी अन्य प्रासंगिक जानकारी में परिवर्तन होने पर तुरंत बैंक को सूचित करेगा और समय-समय पर बैंक द्वारा मांगे गए दस्तावेजों की प्रतियाँ उपलब्ध कराएगा।

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

تحذير

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

6. معدلات الفائدة

- » « لا يتم دفع أي فائدة على الحساب الجاري.
- » « سيتم احتساب معدلات الفائدة على حساب التوفير على متوسط الرصيد الشهري وتدفع وفقا لأسعار الفائدة السائدة لدى البنك للعملاء 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 اتصافاً هائلاً 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 يتم فرض فائدة بواقع 18% من تاريخ سحب إجمالي الرصيد المسحوب على المكشوف حتى تاريخ سداده.
- » « يحدد البنك الحد الأقصى للسحب اليومي باستخدام أي من الخدمات المصرفية المقدمة.
- » « يحتفظ البنك بحق الخصم من حساب العميل (في حالة عدم وجود رصيد كاف في الحساب) وذلك في حالة إيداع أي أموال في حساب العميل سهواً/ نتيجة خطأ بشري أو خلل في نظام الكمبيوتر أو عطل فني أو خطأ في نظام المقاصة أو لأي سبب آخر، دون أي مسؤولية و/ أو مطالبة تنشأ ضد البنك.
- » « تخضع معاملات البطاقة المتنازع عليها / غير المصرح بها للقواعد والإرشادات المحددة بواسطة النظام/ الشبكة (فيزا) وطريقة المعاملة. تتم مراجعة وإجراء أي طلب استرداد/ إلقاء بموجب هذه الإرشادات وسياسة البنك الداخلية.
- » « يتم إصدار أول دفتر شيكات لعملاء البنك الجدد مكون من 10 أوراق فقط.

9. التزامات العميل

- » « يجب على العميل إبلاغ البنك فوراً بأي تغيير يطرأ في العنوان أو الوضع القانوني أو التكوين أو الأنشطة أو أي معلومات أخرى وتزويد البنك بشكل دوري بنسخ من المستندات التي يجوز للبنك طلبها من وقت لآخر بهذا الخصوص.

» ग्राहक को स्टेटमेंट में दर्शाए गए लेनदेन (जिसमें डेबिट कार्ड लेनदेन शामिल हैं) की सावधानीपूर्वक जाँच करनी चाहिए और किसी भी त्रुटि या विसंगति की सूचना स्टेटमेंट भेजे जाने की तिथि से तीस (30) दिनों के भीतर लिखित रूप में बैंक को देनी चाहिए। अन्यथा स्टेटमेंट को सही माना जाएगा और बाद में कोई आपत्ति स्वीकार नहीं की जाएगी।

10. शुल्क सूची (एस.ओ.सी.)

नीचे कुछ प्रमुख शुल्क और प्रभार दिए गए हैं। लागू एस.ओ.सी. की पूर्ण जानकारी के लिए कृपया हमारी वेबसाइट देखें।

विवरण	शुल्क
डेबिट कार्ड	जारी करने या नवीनीकरण पर कोई वार्षिक शुल्क नहीं
बाह्य प्रेषण / टेलीग्राफिक ट्रांसफर	» मैनुअल – (स्थानीय मुद्रा के लिए AED 5 एवं विदेशी मुद्रा के लिए AED 75) » HBZweb या HBZapp के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक – (स्थानीय मुद्रा के लिए AED 1 एवं विदेशी मुद्रा के लिए AED 50) » बाह्य प्रेषण पर प्रेषक के खाते से अन्य बैंक के शुल्क (स्थानीय मुद्रा के लिए AED 1, USD के लिए AED 100 और अन्य सभी विदेशी मुद्राओं के लिए AED 150)
टेलर सेवाएँ	मुक्त

11. कूलिंग-ऑफ अवधि

बैंक अनुबंध पर हस्ताक्षर के बाद ग्राहक को पाँच (5) कार्यदिवस की कूलिंग-ऑफ अवधि प्रदान करेगा, जिसके दौरान ग्राहक बिना किसी दंड या कारण बताए उत्पाद से बाहर निकल सकता है। यदि ग्राहक कूलिंग-ऑफ अवधि का उपयोग करता है, तो बैंक इस अवधि के समाप्त होने के बाद ही सुविधा की स्थापना और बुकिंग करेगा। अधिक जानकारी के लिए कृपया हमारी वेबसाइट देखें।

12. व्यक्तिगत जानकारी: डेटा संग्रह, गोपनीयता और उपयोग

बैंक आपके खाते की जानकारी और लेनदेन विवरण की सुरक्षा के लिए प्रतिबद्ध है। संबंधित कानूनों, विनियमों और अनुबंधीय प्रावधानों के अनुसार व्यक्तिगत डेटा की गोपनीयता/सुरक्षा से संबंधित सभी नियंत्रण लागू किए गए हैं। इसके अतिरिक्त, बैंक अपने विवेक से और किसी भी उद्देश्य के लिए (जिसमें धोखाधड़ी की रोकथाम, ऑडिट, ऋण वसूली, या किसी सक्षम सरकारी या नियामक प्राधिकरण की आवश्यकता शामिल है) ग्राहक, खातों या लेनदेन से संबंधित जानकारी को नियामकों, सेवा प्रदाताओं, ठेकेदारों और सहयोगी संस्थाओं के साथ साझा कर सकता है। अधिक जानकारी के लिए कृपया हमारी वेबसाइट पर डेटा गोपनीयता नीति देखें। ग्राहक सहमति देता है और बैंक को अधिकृत करता है कि वह आवश्यक

जानकारी भुगतान ऑपरेटर (अल एतिहाद पेमेंट्स कंपनी और अन्य), प्रतिभागियों तथा अन्य संबंधित पक्षों के साथ साझा कर सके, जैसा कि सेवाओं के उपयोग के लिए आवश्यक हो। इस जानकारी में ग्राहक का नाम, पहचान विवरण/दस्तावेज, फोन नंबर, ईमेल पता, खाता शेष, खाता विवरण, लेनदेन विवरण और अन्य संबंधित जानकारी शामिल हो सकती है।

13. शिकायतें एवं प्रतिक्रिया

ग्राहक हमारी वेबसाइट के माध्यम से किसी भी कमी, त्रुटि या अन्य मामले के लिए शिकायत दर्ज कर सकता है। ऑनलाइन शिकायत फॉर्म तत्काल एक संदर्भ संख्या प्रदान करता है और बैंक 10 कार्यदिवसों के भीतर शिकायत का समाधान करने का प्रयास करेगा। ग्राहक बैंक की किसी भी शाखा में जाकर या 800 HABIB (42242) या +971(4) 419 5555 (यू.ए.ई. के बाहर से) पर कॉल करके भी शिकायत दर्ज कर सकता है।

यदि ग्राहक बैंक के जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो वह (सभी आवश्यक विवरणों के साथ) इस मामले को आगे बढ़ा सकता है और complaints@habibbank.com पर ईमेल के माध्यम से कंट्री मैनेजर को संबोधित कर सकता है।

» 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 تفراقية	» تتم يدوياً (5 دراهم للعملة المحلية و75 درهماً للعملة الأجنبية). » إلكترونياً عبر موقع البنك الإلكتروني أو تطبيق البنك على 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 الصراف	مجانية

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 ولاي 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 / 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 اسم 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 الشكاوى رقماً فورياً وهو المرجع لأغراض متابعة الشكاوى وسيبذل البنك جهداً إلى حل الشكاوى خلال 10 أيام عمل. كما يمكن للعميل زيارة أي من فروع البنك لتسجيل الشكاوى 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 الشكاوى (ومعها كل التفاصيل اللازمة) ومخاطبة المدير الإقليمي عبر البريد الإلكتروني: complaints@habibbank.com.

यदि ग्राहक को अब भी लगता है कि बैंक ने उनकी शिकायत का समाधान उनकी संतुष्टि के अनुसार नहीं किया है, तो ग्राहक के पास यह अधिकार है कि वह यू.ए.ई. की स्वतंत्र वित्तीय लोकपाल इकाई, Sanadak से संपर्क करके मामले को आगे बढ़ाए। Sanadak आपकी शिकायत तभी स्वीकार करेगा, जब बैंक ने शिकायत दर्ज न की हो, या बैंक ने शिकायत दर्ज होने के 30 कैलेंडर दिनों के भीतर आपकी शिकायत का कोई अंतिम जवाब न दिया हो, या फिर यदि ग्राहक शिकायत के समाधान से संतुष्ट न हो।

Sanadak संपर्क विवरण:

☎ 800 SANADAK (800 72 623 25)

🌐 www.sanadak.gov.ae

✉ Info@sanadak.gov.ae

🏢 Sanadak यूनिट
एमिरेट्स इंस्टीट्यूट ऑफ़ फाइनेंस बिल्डिंग, ग्राउंड फ्लोर,
सुलतान बिन जायद द फर्स्ट स्ट्रीट, अबू धाबी, यू.ए.ई.

14. मल्टी-चैनल सहायता

ग्राहक निम्न माध्यमों से शिकायत, हानि या चोरी से संबंधित सहायता प्राप्त कर सकता है:

🏠 यू.ए.ई. में किसी भी शाखा का दौरा करें

☎ 800 HABIB (42242) or +971(4) 419 5555 (from outside UAE)

✉ csd@habibbank.com

🌐 www.habibbank.com/ae

15. कॉपीराइट

इस दस्तावेज़ की सामग्री, जिसमें लोगो, पृष्ठ, पाठ, ग्राफिक्स, लिंक, जानकारी और अन्य सामग्री शामिल हैं, हबीब बैंक एजी ज्यूरिख यू.ए.ई. की संपत्ति है और कॉपीराइट द्वारा संरक्षित है। किसी भी प्रकार का अनधिकृत उपयोग, लिंक या पुनरुत्पादन सख्त वर्जित है।

16. ग्राहक पुष्टि

मैं पुष्टि करता/करती हूँ कि उत्पाद और/या सेवा के लिए आवेदन करते समय मुझे इस मुख्य तथ्य विवरण की एक प्रति प्राप्त हुई है। मैं समझता/समझती हूँ कि यह दस्तावेज़ इस उत्पाद की मुख्य शर्तों और सीमाओं को दर्शाता है और मैं इस उत्पाद और/या सेवा से संबंधित सभी शर्तों और सीमाओं की पूर्ण जानकारी के लिए अपने दस्तावेज़/फैसिलिटी ऑफ़र लेटर की समीक्षा करूँगा/करूँगी।

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 🌐

Info@sanadak.gov.ae ✉

🏢 وحدة سندك

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 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.

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.