

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 1,000
 - » Medium: AED 1,500
 - » Large: AED 3,000

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 5,000 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.

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 2000 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.

الرجاء قراءة هذه الوثيقة بعناية لفهم بعض المميزات المهمة عن خدمة خزانة حفظ الأمانات التي يقدمها حبيب بنك أي 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 الخزائن: صغيرة ومتوسطة وكبيرة.
- 2.2) المواقع: يقدم البنك خدمات خزانة حفظ الأمانات في 5 مواقع:
 - » فرع ديرة
 - » فرع الفهيدى
 - » فرع كوربيت
 - » فرع شارع الشيخ زايد
 - » فرع الشارقة
- 2.3) التسعير (مبلغ الإيجار السنوي):

- » خزانة حفظ الأمانات صغيرة: 1,000 درهم إماراتي
 - » خزانة حفظ الأمانات متوسطة: 1,500 درهم إماراتي
 - » خزانة حفظ الأمانات كبيرة: 3,000 درهم
- ملحوظة: يتم دفع مبلغ الإيجار السنوي مقدماً للسنة.

- 2.4) مفاتيح الخزائن: في وقت إصدار الخزائن يتم تزويد العميل بمفتاحين

- 2.5) الإيداع المسترد: يجب على العميل الاحتفاظ بإيداع قابل للاسترداد قيمته 5,000 درهم في جميع الأوقات، ويتم استرداد مبلغ هذا الإيداع فور تسليم الخزائن.

تحذير

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

3) كيف ومتى يمكن استخدام الخزائن؟

- 3.1) يمكن الوصول إلى جميع الخزائن خلال ساعات عمل الفرع فقط. ويتم 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 الخزائن.
- 3.3) يستخدم موظفو الفرع مفتاحاً رئيسياً مع مفتاح العميل لفتح خزانة.
- 3.4) يُسمح لعميل واحد فقط بتشغيل خزانة واحدة في كل مرة. عادة يتم منح كل عميل (15) دقيقة في منطقة الخزائن.

مهم

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

- 3.5) المفتاح البديل: في حالة فقدان/ ضياع مفاتيح الخزائن المطلوب 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 الفاقد بقيمة 2000 درهم لاستبدال و / أو إعادة فتح الخزائن.

تحذير

- » يفهم العميل أنه قد يكون هناك وقت انتظار في الفرع قبل الوصول إلى الخزائن.
- » يتحمل العميل المسؤولية الكاملة عن سلامة مفاتيح خزانة حفظ الأمانات والمحتويات وفقاً لإرشادات البنك / الهيئة.

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 refunded. 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.

5) Key Terms & Conditions

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.

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.

4) كيف يتم تسليم الخزانة؟

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

تحذير

يجب على العميل إعادة مفاتيح الخزانة إلى البنك عند انتهاء فترة الإيجار و/ أو استكمال مدة الإيجار السنوي للخزانة. 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.

5) الشروط والأحكام الرئيسية

تحذير

» يجوز للبنك تجميد أو تعليق تشغيل الحساب ورفض أي وجميع معاملات الإيداع والائتمان والسحب في حالة مخالفة العميل لأيًا من الشروط والأحكام ذات الصلة أو (i) إعطاء البنك أي تعليمات غامضة أو متضاربة أو غير مقبولة للبنك؛ (ii) اشتباه 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 وإسم المستخدم وكلمة المرور لخدمة حبيب بنك أي جي زيوريخ 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 مطلقًا ويطلبوا منك تفاصيلك الشخصية على سبيل المثال لا الحصر كلمة المرور ورقم التعريف الشخصي لبطاقة الائتمان (كلمة المرور لمرة واحدة) ونحوها. الرجاء توخي الحذر تجاه هذا النوع من الرسائل والمكالمات ورسائل البريد الإلكتروني ونحوها، ويجب الإبلاغ عند حدوثها لدى أي من أفرعنا.

» يحتفظ البنك حصريًا بحق رفض فتح أو إغلاق أي حساب، وحق تسوية أي مطالبة مستحقة للبنك من حساب العميل. يقدم البنك إشعارًا مدته 60 يومًا لإبداء سبب إغلاق الحساب متى ما كان ذلك ممكنًا.

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 يومًا (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 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 وفقًا لتقدير البنك في حالة عدم وجود معاملة خصم أجراها العميل في الحساب خلال 12 شهرًا 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 وفقًا لما هو معمول به و الإطار التنظيمي وسياسات / إجراءات البنوك.
- » عند إعادة تنشيط الحساب تظهر المعاملة المالية بدهم واحد I درهم كرصيد دائن و بدهم واحد I رصيد 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) 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.

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 must log in 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 branches or call 800 HABIB (42242) or +971(4) 419 5555 (from outside UAE) and log a complaint in person or via phone respectively.

If you are not satisfied with the resolution or the Bank does not resolve the matter within the stipulated time, you may complain to the banking regulator-Central Bank of the UAE (www.centralbank.ae).

11) Multi-Channel Support

The customer can get assistance or make a complaint using any of the below channels:

-  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/uaeHome.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.

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 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 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>

10) الشكاوى والملاحظات

في حالة أي تقصير أو تناقض أو أي مسألة أخرى يجب على العميل تسجيل شكوى عبر موقعنا الإلكتروني، يُنشىء ملء نموذج الشكوى رقمًا فوريًا وهو المرجع لأغراض المتابعة وسيسعى البنك جاهداً إلى حل موضوع الشكوى خلال (10) أيام عمل. كما يمكن للعميل زيارة أي من فروع البنك أو الاتصال على (HABIB) 42242 800 أو +971 (4) 419 5555 (من خارج الإمارات العربية المتحدة) وتسجيل الشكوى شخصيًا عبر الهاتف.

في حالة عدم رضاك عن الحل أو عدم قيام البنك بحل المسألة خلال الإطار الزمني المحدد يمكنك تقديم شكوى إلى منظم المصارف- البنك المركزي لدولة الإمارات العربية المتحدة (www.centralbank.ae).

11) الدعم المتعدد القنوات

في إمكان العميل الحصول على المساعدة أو رفع شكوى خلال أي من القنوات التالية:

-  زيارة أي من فروعنا داخل إ.ع.م
-  الإتصال على (HABIB) 42242 800 أو +971 (4) 419 5555 (من خارج إ.ع.م) أو
-  البريد الإلكتروني: csd@habibbank.com ، أو زيارة موقعنا
-  www.habibbank.com/uae/home/uaeHome.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.