



Date: 1st January 2022

التاريخ: 1 يناير 2022

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.

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) 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.

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).

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 understand that this service is subject to availability.

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.
» يفهم العميل أن هذه الخدمة خاضعة لمدى توفرها.

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) 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 كوربريت
 - » فرع شارع الشيخ زايد
 - » فرع الشارقة

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.

2.3) 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) 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 a Locker is surrendered

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 إسترداد مبلغ هذا الإيداع فور تسليم الخزائن.

WARNING
» The dimensions mentioned are approximate and Types will vary by location and are subject to availability.
» At time of surrender of Locker, both keys have to be returned to the Branch.

تحذير
» الأبعاد المذكورة تقريبية وتختلف الأنواع حسب الموقع وتكون خاضعة للتوافر.
» في وقت تسليم الخزائن، يجب إعادة كلا المفتاحين إلى الفرع.

3) How and when can the Locker be used?

- 3.1) All Lockers are accessible during Branch hours. Last access is given 15 minutes prior to Branch closure.
- 3.2) The Customer must present valid identity documents such as passport, residence visa, Emirates ID etc. prior to accessing a 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.

3) كيف ومتى يمكن استخدام الخزائن؟

- 3.1) يمكن الوصول إلى جميع الخزائن خلال ساعات عمل الأفرع. ويكون آخر وصول للخزانة قبل (15) دقيقة من 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.

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.

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 تقصير في التقييم اللاحق الذي يجريه البنك يواجه العميل إجراءات مدنية و / أو جنائية من قبل البنك / السلطات.

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 days. The process involves placing a new lock and is done in presence of the customer.
- » The Replacement cost is AED 2000 to be borne by the customer for replacing and/ or reopening the Locker.

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

- » تقديم بلاغ للشرطة
- » تقديم تقرير الشرطة لموظفي الفرع
- » يجوز أن يستغرق إجراء المفتاح البديل مدة تصل إلى 10 أيام. يتضمن الإجراء وضع قفل جديد والتي تتم بحضور العميل.
- » يتحمل العميل تكلفة المفتاح بديل الفاقد بقيمة 2000 درهم لاستبدال و / أو إعادة فتح الخزائن.

WARNING

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

4) How can the Locker be surrendered?

- 4.1) Submission of request letter to surrender the Locker must be provided by the customer. The customer must also present valid identification documents.
- 4.2) The request letter needs to be submitted along with the 2 Locker keys given.
- 4.3) The Branch staff will ensure there are no liabilities due against the Locker. Advance Locker rent taken is not 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.

Please note that the Bank reserves the right to change Terms and Conditions by providing 60-days' notice before implementing any changes.

5) 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>

6) 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).

7) 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

8) 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.

تحذير

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

4) كيف يتم تسليم الخزنة؟

- 4.1) يتم تقديم خطاب طلب تسليم خزنة حفظ الأمانات من قبل العميل. يجب على العميل أيضاً تقديم وثائق هوية سارية المفعول.
- 4.2) يجب تقديم خطاب الطلب مرفق معه مفاتيح الخزنة المقدمين.
- 4.3) يتم التأكد بواسطة موظفي الفرع من عدم وجود التزامات مستحقة على الخزنة. مبلغ إيجار الخزنة 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 الخزنة إلى البنك عند انتهاء فترة الإيجار و / أو استكمال مدة الإيجار السنوي للخزنة. في حالة عدم قيام العميل بإعادة المفاتيح أو استمرار عدم الوصول للعميل لفترة طويلة يجوز للبنك اتخاذ أي إجراء قانوني لازم للحفاظ على حقوقه ومصالحه.

يرجى ملاحظة أن البنك يحتفظ بحق تغيير الشروط والأحكام خلال تقديم إشعار مدته 60 يوماً قبل تنفيذ أي تغييرات.

5) المعلومات الشخصية: جمع البيانات والخصوصية والاستخدام

يلتزم البنك بحماية معلومات حسابك وتفصيل 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. للمزيد من التفاصيل الرجاء الرجوع إلى الموقع أدناه:

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

6) الشكاوى والملاحظات

في حالة أي تقصير أو تناقض أو أي مسألة أخرى يجب على العميل تسجيل شكوى عبر موقعنا الإلكتروني، يُنشئ 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 419 5555 (4) 971+ (من خارج الإمارات العربية المتحدة) وتسجيل الشكوى شخصياً 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).

7) 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 800 (42242) HABIB ، 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

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