

Prior to account opening, the Customer must read this document carefully for better understanding of the products and services offered by Habib Bank AG Zurich UAE (hereinafter referred to as "The Bank").

## 1) Product Details / Features

The Bank offers following types of accounts and these can be opened in multiple currencies such as AED, USD, EUR, GBP etc.

**1.1) Current Account** also known as checking account is a transactional account used for deposits, withdrawals and payments with a cheque book facility.

**1.2) Savings Account** is an interest earning account, where Customer can deposit cash for saving purposes and meet their day-to-day transaction requirements but without a cheque book facility.

**1.3) Call Account** is an account typically for non-residents for holding deposits but without a cheque book facility. There is no interest earned on Call account.

**1.4) Time Deposit Account** also known as term or fixed deposit, is an interest-earning account that earns interest at a fixed rate and has a fixed date of maturity. The money in a time deposit must be held for the whole term to receive the interest in full. No cheque book or debit card is issued for these type of accounts and the account is always linked to a parent account i.e. Current, Savings or Call.

**1.5) Portfolio Demand Deposit (PDD)** is a sub account which is linked to an existing parent account i.e. Current, Saving or Call. The PDD account facilitates clients who wish to execute transactions and invest monies in investments products such as fixed income, dual currency deposits, stock market and FX trading etc. There is no interest earned on PDD accounts and no cheque book/debit card is issued from this account. All funds for investment flow through this account and maturities/redemptions etc. come back to this PDD account from where the customer can move funds to the parent account, as applicable. All regular banking services are provided via the parent account only.

### WARNING

A premature term deposit withdrawal, the interest payable will be paid at the Original Fixed Deposit Rate (i.e. the rate labelled "Interest Rate % p.a" on Customer Fixed Deposit Confirmation) less 1% (one percentage point) per annum. If, after subtracting the 1% (one percentage point), the interest rate payable is equal to or less than 0%, no interest will be paid and only the principal will be credited to the parent account

## 2) Key Features

### 2.1) Debit Card

**2.1.1)** On activation, Debit card can be used for Cash/Cheque Deposits at CDM/ATM, point-of-sale (POS) merchant transactions, e-commerce (online) transactions.

**2.1.2)** Debit card transactions are subject to daily limit set of AED 10,000 and the Customer can change the daily limits across ATM cash withdrawal, POS and e-commerce via Bank's online banking.

**2.1.3)** At the time of issuance, the debit card is permitted for use in UAE only and Customer can add additional countries of usage via HBZweb banking using "Set-card parameter" option.

**2.1.4)** Debit card issuance will get restricted based on the signature matrix on the account. For example, accounts with sole signatory with no limits can be issued debit card.

قبل فتح الحساب يجب على العميل قراءة هذه الوثيقة بعناية لفهم المنتجات والخدمات التي يقدمها حبيب بنك آي جي زيورخ إ.ع.م (ويشار إليه هنا فيما بعد بـ "البنك").

## 1) تفاصيل / ميزات المنتج

يقدم البنك الحسابات التالي ذكرها ويمكن فتحها بعدة عملات مثل الدرهم الإماراتي والدولار الأمريكي واليورو والجنيه الإسترليني ونحوها.

**1.1) الحساب الجاري:** يُعرف أيضًا باسم الحساب الجار وهو حساب معاملات يستخدم للإيداع والسحب والدفع بتسهيل دفتر الشيكات.

**1.2) حساب التوفير:** هو حساب لكسب الفوائد، حيث يمكن للعميل إيداع النقود لأغراض التوفير وتلبية متطلبات المعاملات اليومية الخاصة به ولكن بدون تسهيلات دفتر الشيكات.

**1.3) حساب وديعة تحت الإشعار المسمى:** هو حساب عادةً لغير المقيمين للاحتفاظ بالودائع ولكن بدون تسهيلات دفتر الشيكات وليس به الفائدة التي تحقق من حساب تحت الطلب.

**1.4) حساب الوديعة لأجل:** يُعرف أيضًا باسم الوديعة بأجل أو الودائع الثابتة، وهو حساب يدر فائدة بسعر ثابت وبتاريخ استحقاق ثابت. يجب الاحتفاظ بالأموال المودعة في حساب الوديعة لأجل طول المدة لتلقي الفائدة كاملة. لا يتم إصدار دفتر شيكات أو بطاقة الخصم لهذا النوع من الحسابات ويكون الحساب مرتبطًا دائمًا بحساب أصلي، مثل الحساب الجاري أو حساب التوفير.

**1.5) محفظة الوديعة تحت الطلب (PDD)** هو حساب فرعي مرتبط بحساب رئيسي قائم مثل الحساب الجاري أو حساب التوفير أو تحت الطلب. يُسهل حساب محفظة الوديعة تحت الطلب للعملاء تنفيذ المعاملات واستثمار الأموال في منتجات استثمارية مثل الدخل الثابت والودائع ثنائية العملة وسوق الأوراق المالية وتداول العملات الأجنبية وغيرها. لا توجد فائدة مكتسبة على حساب محفظة الوديعة تحت الطلب كما لا يتم إصدار دفتر شيكات/ ولا بطاقة خصم لهذا الحساب. يعود تدفق جميع أموال الاستثمار وعمليات الاستحقاق/ الاسترداد وما إلى ذلك إلى حساب محفظة الوديعة تحت الطلب حيث يمكن للعميل نقل الأموال إلى الحساب الرئيسي، حسب الاقتضاء. يتم تقديم جميع الخدمات المصرفية العادية عبر الحساب الرئيسي فقط.

### تحذير

عند السحب المبكر للوديعة تُدفع الفائدة المستحقة بالسعر الأصلي للوديعة الثابتة (أي السعر المسمى "معدل الفائدة % سنويًا" الوارد في تأكيد الوديعة الثابتة الخاص بك) أقل من 1% (نقطة مئوية واحدة) سنويًا. بعد طرح 1% (نقطة مئوية واحدة)، إذا أصبح معدل الفائدة المستحق يساوي أو أقل من 0% لن يتم دفع أي فائدة ويتم إيداع أصل المبلغ في الحساب الرئيسي.

## 2) الميزات الرئيسية

### 2.1) بطاقة الخصم

**2.1.1)** بعد التنشيط يمكن استخدام بطاقة الخصم في الإيداعات النقدية / الشيكات في معاملات التاجر في أجهزة الإيداع النقدي / الصراف الآلي ونقاط البيع ومعاملات التجارة الإلكترونية (عبر الإنترنت).

**2.1.2)** تخضع 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 خلال خدمات البنك المصرفية عبر الإنترنت.

**2.1.3)** 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 المغنط في البطاقة".

**2.1.4)** يقيد إصدار بطاقة الخصم بناءً على مصفوفة التوقيع على الحساب، على سبيل المثال في الإمكان إصدار بطاقة بدون حد أقصى للحسابات بالتوقيع المنفرد.

## 2.2) Cheque Book

First cheque book issued free and charges will apply from second Cheque Book onwards as per the Schedule of Charges. Issuance of first and subsequent cheque book will be in line with prevailing regulation account conduct and credit bureau report. The Customer will pay the credit bureau report charges.

### IMPORTANT

- » The first and subsequent cheque book and debit card will be delivered by a third party service provider appointed by the Bank on presentation of valid Identification documents.
- » All returned cheques drawn on the Customer account will be reported as per the applicable regulations, which may impact customer's credit rating. In case of 4 or more returned cheques account may be closed by the Bank.

## 2.3) Statement of Account (HBZeSOA)

Password protected transaction statements and other advices are provided free of charge on Customer's registered email address. Statement of account is available in 4-frequencies i.e. monthly, quarterly, half-yearly and yearly. The Customer can also view and download the account statements via Bank's web banking (HBZweb) or mobile application (HBZapp).

## 2.4) Account details & HBZweb Banking

On opening of the account, the Customer will receive a password-protected welcome letter on the registered email address, which will have all the relevant account related information including IBAN (International Bank Account Number). The welcome letter has the HBZweb activation link, through which the Customer can create their unique HBZweb id/username. Once activated, several routine banking services such as cheque book request, remittances, demand draft/pay order issuance can be done via web banking providing convenience.

## 3) Key Terms & Conditions

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.

### 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 ATM cards, PINs, cheque book, HBZweb/HBZapp banking username, password; 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 the 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 in person 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.

## 2.2) دفتر الشيكات

يتم إصدار دفتر الشيكات الأول مجانًا وتُطبق الرسوم من دفتر الشيكات الثاني فصاعدًا وفقًا لجدول الرسوم. إصدار دفتر الشيكات الأول واللاحق يتم وفقًا للتنظيم السائد وسلوك الحساب وتقرير مكتب الائتمان. يدفع العميل رسوم تقرير مكتب الائتمان.

### مهم

- » يتم تسليم دفتر الشيكات الأول واللاحق وبطاقة الخصم بواسطة مزود خدمة خارجي يعينه البنك عند تقديم وثائق هوية سارية المفعول.
- » يتم إبلاغ العميل عن كل الشيكات المرتجعة المسحوبة على حسابه وفقًا للوائح المعمول بها، وقد يؤثر ذلك على التصنيف الائتماني للعميل. في حالة وجود 4 شيكات مرتجعة أو أكثر يجوز للبنك إغلاق الحساب.

## 2.3) شف الحساب

تم توفير بيانات المعاملات محمية بكلمة مرور وغيرها من النصائح مجانًا على عنوان بريد العميل الإلكتروني المسجل. كشف الحساب متوفر بأربعة فواصل هي شهري وربع سنوي ونصف سنوي وسنوي. يمكن للعميل أيضًا الإطلاع وتحميل كشوفات الحساب من خلال خدمات البنك المصرفية عبر الإنترنت: (HBZ web) وتطبيقات الموبايل (HBZ app).

## 2.4) الحساب والخدمات المصرفية عبر الإنترنت

عند فتح الحساب يتلقى العميل رسالة ترحيب محمية بكلمة مرور على بريده الإلكتروني المسجل لدى البنك، تحتوي هذه الرسالة على معلومات الحساب من بينها رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) ورابط تفعيل الدخول إلى خدمة حبيب بنك أي جي زيوريخ المصرفية عبر الإنترنت (HBZweb)، من خلالها يستطيع العميل تعيين اسم دخول/ اسم المستخدم الخاص به. بمجرد التفعيل يتاح للعميل إجراء عدة خدمات مصرفية روتينية مثل طلب دفتر الشيكات والتحويل وإصدار كمبيالة تحت الطلب/أمر دفع خلال خدمات البنك المصرفية عبر الإنترنت بكل سهولة ويسر.

## 3) الشروط والأحكام الرئيسية

يحفظ 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 موقع البنك عبر الإنترنت، (ب) البريد الإلكتروني، (ج) نظام الرسائل القصيرة، (د) خدمات إنش بي زد المصرفية عبر الإنترنت، (هـ) تطبيق إنش بي زد على الموبايل، (و) خدمة البنك للبريد الآمن، أو من خلال أي وسيلة اتصال يراها البنك مناسبة. نوصي العميل بقراءة التغيير فورًا 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 (أ) إعطاء البنك أي تعليمات غامضة أو متضاربة أو غير مقبولة للبنك؛ (ب) 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 اسم 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 و كلمة المرور لمرة واحدة) ونحوها. يُرجى توخي الحذر من مثل هذا النوع من الرسائل والمكالمات ورسائل البريد الإلكتروني وغيرها وكذلك إبلاغ البنك عن أي حادث من هذا القبيل شخصيًا لدى أي من فروعنا.
- » 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.

## 4) قواعد خمول الحساب

## 4) 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 external transactions/customer initiated transactions in the last twelve (12) months.
- 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.

- يتم وضع حالة حساب شامل على الحساب / الحسابات و إغلاق العلاقة وفقاً لتقدير البنك في حالة عدم وجود معاملات خارجية / معاملات أجراها العميل في الحساب في الاثني عشر (12) شهراً 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 وفقاً لما هو معمول به و الإطار التنظيمي وسياسات / إجراءات البنوك.
- عند إعادة تنشيط الحساب تظهر المعاملة المالية بدهم واحد 1 درهم كرصيد دائن و بدهم واحد 1رصيد مدين في الحساب.

### WARNING

Once the account is marked dormant, the Customer's banking services will be restricted and transactions will be rejected unless the account status is regularised.

### تحذير

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

## 5) Interest Rates

Applicable interest rates for Current Account (if applicable), Savings Account and Time Deposit for major currencies are updated on our website.

## 5) معدلات الفائدة

يتم تحديث أسعار الفائدة المطبقة على الحساب الجاري (إن وجد)، حسابات التوفير والودائع الثابتة للعملاء الرئيسية على موقعنا الإلكتروني.

## 6) Key Risks

- The Customer may be affected by changes in currency exchange rates. Fluctuations in exchange rates may adversely impact when converting currencies and when making payments in different currencies.
- Funds in the account may not be accessible due to expired identity documents or due to any international or domestic restrictions that affect the Bank. The Bank shall not be liable for any losses that the Customer may incur as a result of such restrictions.
- Customer can miss important and significant communication from the Bank due to invalid or obsolete personal information with the Bank. Always keep Customer profile/records updated with the Bank.

## 6) المخاطر الرئيسية

- قد يتأثر العميل بالتغيرات في أسعار صرف العملات، ويجوز أن تؤثر تقلبات أسعار الصرف سلباً عند تحويل العملات وحين سداد المدفوعات بعملات 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.

## 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 18% from the date total balance is overdrawn till repaid.
- The Bank will determine a maximum value, which may be withdrawn in any one day using any of the Banking Services provided.
- 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.
- Disputed/Unauthorized card transactions will be subject to the rules and guidelines defined by the scheme/network (Visa) and mode of transaction. Any request for refund/reversal will be reviewed and processed in view of these guidelines and Bank's internal Policy.
- New to Banking customer will be issued first cheque book of 10 leaves only.

## 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.
- 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/ إلغاء بموجب هذه الإرشادات وسياسة البنك الداخلية.
- يتم إصدار أول دفتر شيكات لعملاء البنك الجدد مكون من 10 أوراق فقط.

## 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 thirty (30) 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.

## 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) Schedule of Charges (SOC)

The SOC is an integral part of this Key Fact Statement. Please visit our website to get the applicable SOC governing the relationship. Below are some of the key fees and charges:

PARTICULARS	CHARGES
Minimum Balance requirement	AED 3,000 per type of Account (i.e. Current, Savings, Call)
Fall below Fee	AED 25 is charged for every month if balance falls below AED 3,000 anytime during the month (excluding the month of account opening)
Debit Card	No annual fee at issuance or renewal
Account Maintenance Fee	AED 10 per month levied semi-annually in June and December of each year irrespective of when the account as opened (Example, AED 60 debited in June and AED 60 debited in December)
Inward Cheque return charges	AED 100
Outward Remittance / Telegraphic Transfer	» Manually initiated (AED 5 for Local currency & AED 75 for Foreign currency) » Electronically initiated via HBZweb or HBZapp - the Bank's Mobile banking application (AED 1 for Local currency & AED 50 for Foreign currency) » Other bank's charges on sender's account for outward remittance (AED 1 for Local currency, AED 100 for USD and AED 150 for all other foreign currencies)
Teller Services	6 free per month (thereafter AED 10 per transaction)
Account closure fee	AED 100, if account is closed within six months

## 10) Cooling-Off Period

The Bank will offer the Customer a Cooling-Off period of five (5) business days after signing the contractual agreements during which time the Customer has the right to withdraw from the products without any penalty or prescribing any reason whatsoever. Should the Customer choose to avail the Cooling-Off period, the Bank will proceed with the set-up and booking of the facility only after the Cooling-Off period has expired. For additional information, please visit our website.

## 11) 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 our website for data privacy policy.

The Customer agrees, consents and authorizes the Bank to share the required information about the Customer with the payment operator (Al Etihad Payments Company and other such), the participants, and/or as otherwise may be applicable, or as may be deemed to be required to avail such services. This information may include and may not be limited to the Customer name, identification detail(s) and/or document(s), phone number(s), email address(s), account balance, account details, transaction details, and other corresponding information.

## 9) جدول الرسوم (الجدول)

يعتبر جدول الرسوم التي يتقاضها البنك جزءاً لا يتجزأ من بيان الحقائق الرئيسية هذا. يرجى زيارة موقعنا على الإنترنت للحصول على جدول الرسوم المعمول به والذي يحكم العلاقة. فيما يلي بعض الرسوم والتكاليف الأساسية:

التفاصيل	رسوم
متطلبات الحد الأدنى للرصيد	3,000 لكل نوع حساب (جاري، توفير، تحت الطلب)
النزول عن الحد الأدنى	يتم تحصيل 25 درهماً عن كل شهر إذا انخفض الرصيد عن 3,000 درهم في أي وقت خلال الشهر (باستثناء شهر فتح الحساب)
بطاقة الخصم	لا يوجد رسوم سنوية عند الإصدار أو التجديد
رسوم صيانة الحساب	يتم تحصيل 10 درهم شهرياً بفاصل نصف سنوي، في يونيو وديسمبر من كل عام بغض النظر عن وقت فتح الحساب (على سبيل المثال 60 درهم تخصم في يونيو و60 درهم تخصم في ديسمبر)
رسوم إرجاع شيك وارد	100 درهم
تحويل مالي إلى الخارج / حوالة تفرافية	« 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	6 مرات في الشهر مجاناً (بعد ذلك 10 دراهم لكل معاملة)
رسوم إغلاق الحساب	100 درهم في حالة إغلاق الحساب خلال ستة أشهر

## 10) 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. وللمزيد من المعلومات يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني.

## 11) 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.

## 12) الشكاوى والملاحظات

## 12) Complaints & Feedback


The customer can log 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's branches or call 800 HABIB (42242) or +971(4) 419 5555 (from outside UAE) and log a complaint in person or via our Call Center respectively.


If the customer is not satisfied with the response from the Bank, then the customer can escalate (with all necessary details) and address the same to the Country Manager via email at [complaints@habibbank.com](mailto:complaints@habibbank.com).

If the customer still feels the Bank has not resolved the complaint to their satisfaction, the customer has the right to further escalate by contacting Sanadak, UAE's independent financial Ombudsman Unit. Sanadak will accept your complaint, only if the complaint was not registered by the Bank or the Bank did not provide a final response to your complaint within 30 calendar days of initial lodgement or if you are not satisfied with the resolution of your complaint.

Sanadak contact details:

 800 SANADAK (800 72 623 25)

 [www.sanadak.gov.ae](http://www.sanadak.gov.ae)


 [Info@sanadak.gov.ae](mailto:Info@sanadak.gov.ae)


 Sanadak Unit


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

## 13) Multi-Channel Support

The customer can get assistance by using any of the below channels to report complaint/s, any loss or any theft related to banking products and services:

 Visit any of our branches in the UAE

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

 Email: [csd@habibbank.com](mailto:csd@habibbank.com)

 Visit: <https://habibbank.com/uae/home/uaeHome.html>

## 14) 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.


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 +971 (4) 419 5555 (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@habibbank.com](mailto:complaints@habibbank.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 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](http://www.sanadak.gov.ae)


 [Info@sanadak.gov.ae](mailto:Info@sanadak.gov.ae)

 وحدة سندك

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


## 13) 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

 الإتصال على 800 HABIB (42242) أو +971 (4) 419 5555 (من خارج إ.ع.م)

 البريد الإلكتروني: [csd@habibbank.com](mailto:csd@habibbank.com)

 زيارة موقعنا: <https://habibbank.com/uae/home/uaeHome.html>

## 14) 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.