

Habib Bank AG Zurich UAE – SIRAT (hereinafter referred as “The Bank”) offers Islamic Property finance solutions to both end users and investors for residential and commercial properties purchased in the United Arab Emirates (UAE). This Key Facts Statement (KFS) provides the Customer with important information on the product features, return rates, fees, charges and other relevant details about Customer’s Ijara finance.

1) Product Characteristics

Islamic Residential or Commercial Property finance is offered to resident and non-resident individuals for the following purposes. The approval of the facility is subject to meeting the bank’s credit acceptance criteria.

- » **New Property Purchase:** financing the purchase of a ready property from current owner or a direct purchase from a developer.
- » **Existing Property Finance:** financing the ready existing property already owned by the customer.
- » **Buyout:** Transfer of the Customer’s existing home finance from another financial institution to the Bank.

2) Shariah Concept and Structure

Ijara finance facility is offered under the Shariah structure of Ijarah Muntahiya bil-tamlik, whereby the Bank purchases an identified property from the owner/contractor and leases the same to the customer on an agreed rental. At maturity of the lease, the Bank transfers the ownership of the property to the customer through a sale agreement.

IMPORTANT

This product is approved by the Internal Shariah Supervision Committee (ISSC) of the HBZ-SIRAT. In case the Customer need any further information about the Shariah compliance of Ijara Finance, Customer can reach to Internal Shariah function of the Bank through email csd@habibbank.com. Customer can download detailed product Fatwa (Shari’ah Pronouncement) by visiting www.habibbank.com/uae/home/uaeSirat.html.

3) Key Requirements, Limitations and Obligations

- » Offered to salaried individuals and business owners.
- » Completed properties in the UAE with a registered title deed.
- » Applicants have to meet the minimum income, turnover or length of business requirements that are at bank’s discretion and subject to change.
- » Customer should have a property and life Takaful assigned to the Bank.
- » The Customer should maintain the property in good condition at all times along with timely payments of the service, maintenance charges and any other contractual payments.

4) Financial Terms

Maximum Finance Amount	Upto 7 years of annual income* (maximum finance amount caps are at the Bank’s discretion)
Maximum Tenor	20 years
Age at Maturity	65 years (75 years for self-employed individuals)
Debt Burden Ratio	50% of Gross Salary or Regular Income (30% for Pensioners)
Lease Rental Payments	The lease rental is payable on a monthly basis and will be in accordance with the applicable rental rates. The first rental payment will begin 30-45 days after the execution of lease (Ijara) contract.
Finance to Value (FTV)	FTV is defined as a percentage (%) of the Finance Amount / Property Value. The FTV applicable will be at sole discretion of the Bank and in accordance with prevailing regulatory guidelines.
Collateral	A first charge mortgage is registered on the property in the lands department or municipality in addition to collection of payment cheques not exceeding 120% of the finance amount. The Bank at its sole and absolute discretion will decide if the collateral being provided is in accordance with the internal policies of the Bank. The Customer must comply with all the conditions as per the ijara Offer Letter and take any steps as required by the Bank to register the Banks lien on the collateral.

* Applicable for residential properties finance only.

5) Return Rate

Return Rates are offered on a combination of a fixed and variable rental rate term where:

- » **Variable Rental Rate** - is the rate calculated as the sum of the fixed bank margin and applicable EIBOR (Emirates Interbank Offer Rate) index subject to a Minimum and Maximum ceiling as defined in the Ijara Offer Letter and/or Ijara Contract. The EIBOR reset is as per the applicable index frequency or the expiry of each lease period, whichever comes first.
- » **Fixed Rental Rate** - is the applicable rental rate that will remain constant for the approved fixed tenor reverting to a Variable Rate.

يقدم حبيب بنك إي جي زيورخ إ.ع.م - صراط (ويشار إليه هنا فيما يلي بـ “البنك”) حلول إسلامية للتمويل العقاري لكل من المستخدمين النهائيين والمستثمرين للعقارات السكنية والتجارية المشتراة في الإمارات العربية المتحدة (إ.ع.م). يزود بيان الحقائق الرئيسية هذا العميل بمعلومات مهمة عن ميزات المنتج ومعدلات العائد والرسوم والمصروفات والتفاصيل الأخرى ذات الصلة بتمويل الإجارة الخاص بالعميل.

1) خصائص المنتج

يتم تقديم تمويل إسلامي للعقار السكني والتجاري للأفراد المقيمين وغير المقيمين لأغراض التالية: الموافقة على التسهيل تخضع لمعايير قبول الائتمان الخاصة بالبنك.

« **شراء عقار جديد:** تمويل شراء عقار جاهز من المالك الحالي أو الشراء المباشر من المطور.

« **تمويل العقار القائم:** تمويل العقار القائم المملوك للعميل بالفعل.

« **إعادة الشراء:** يتم تحويل التمويل العقاري الخاص بالعميل من مؤسسة مالية أخرى إلى البنك.

2) المفهوم الشرعي والهيكلية

يتم تقديم تسهيلات تمويل الإجارة بموجب الهيكل الشرعي للإجارة المنتهية بالتملك، حيث يشتري البنك عقار من المالك / المقاول ويقوم بتأجيره للعميل مقابل إيجار متفق عليه. عند نهاية عقد الإيجار، يقوم البنك بنقل ملكية العقار إلى العميل من خلال اتفاقية بيع.

مهم

تم اعتماد هذا المنتج بواسطة لجنة الرقابة الشرعية الداخلية (حبيب بنك أي جي زيورخ - صراط)، إذا كان العميل بحاجة إلى المزيد من المعلومات حول مطابقة تمويل إجارة للشريعة فيمكنه التواصل مع قسم الرقابة الشرعية الداخلية للبنك بزيارة الموقع: csd@habibbank.com في إمكان العميل تحميل الفتوى (الراي الشرعي) المفصلة عن المنتج بزيارة الموقع: <https://www.habibbank.com/uae/home/uaeSirat.html>.

3) المتطلبات الأساسية والقيود والالتزامات

- » يتم تقديم التسهيل للأفراد العاملين برواتب وأصحاب الأعمال.
- » عقارات مكتملة في الإمارات العربية المتحدة وبسند ملكية مسجل.
- » يجب على المتقدمين استيفاء الحد الأدنى من الدخل أو متطلبات دورة الأعمال التجارية أو مدة الأعمال وتكون خاضعة لتقدير البنك وللتغيير.
- » يجب أن يكون لدى العميل تأمين تكافل على العقار وعلى الحياة متنازل عنه لصالح البنك.
- » يجب على العميل الحفاظ على العقارات في حالة جيدة في جميع الأوقات مع سداد الخدمة في الوقت المحدد ودفع رسوم الصيانة وأي دفعات تعاقدية أخرى.

4) الشروط المالية

الحد الأقصى لمبلغ التمويل	حتى الدخل السنوي لـ 7 سنوات * (الحد الأقصى لمبلغ التمويل وفقاً لتقدير البنك).
أقصى مدة	20 سنة
السن عند الإستحقاق	65 سنة (75 سنة بالنسبة للأفراد العاملين لحسابهم الخاص)
معدل عبء الدين	50% من إجمالي الراتب أو الدخل المعتاد (30% للمتقاعدين)
دفعات الإيجار	يتم دفع الإيجار شهرياً وفقاً لمعدل العائد المطبق. يبدأ سداد أول دفعة إيجار بعد 30 - 45 يوماً من تاريخ توقيع عقد الإيجار (إجارة).
نسبة التمويل إلى القيمة	تعرف نسبة التمويل إلى القيمة بنسبة مئوية (%) من مبلغ التمويل/ قيمة العقار. يتم تطبيق هذه القيمة للتمويل وفقاً لتقدير البنك منفرداً وللإرشادات التنظيمية الساندة.
الضمان الإضافي	يتم تسجيل الرهن من الدرجة الأولى على العقار في دائرة الأراضي والأموال أو البلدية بالإضافة إلى تحصيل شيكات الدفع بما لا يتجاوز 120% من مبلغ التمويل. سيقرر البنك وفقاً لتقديره المنفرد والمطلق ما إذا كانت الضمانات المقدمة متوافقة مع السياسات الداخلية للبنك. يجب على العميل الامتثال لجميع الشروط الواردة في خطاب عرض الإجارة واتخاذ أي خطوات كما هو مطلوب من قبل البنك لتسجيل امتياز البنك على الضمان.

* ينطبق على التمويلات العقارية السكنية فقط.

5) معدل العائد

يتم تقديم معدل العائد على أساس جمع معدل العائد الثابت ومعدل الإيجار المتغير حيث:

- « **معدل عائد الإيجار المتغير** - هو المعدل المحسوب من مجموع الهامش المصرفي الثابت و إيبور (المعدل السائد بين بنوك الإمارات) المطبق والخاضع للحد الأدنى وسقف الحد الأقصى كما هو محدد في خطاب عرض الإجارة و/أو عقد الإجارة. يتم إعداد إيبور حسب مؤشر التكرار المطبق أو انتهاء أي فترة إيجار، أيهما يحدث أولاً.
- « **معدل الإيجار الثابت** - هو معدل الإيجار المطبق الذي يظل ثابتاً خلال فترة السداد الثابتة المعتمدة التي تعود إلى المعدل المتغير.

Example of the applicable rates and payable rentals:	
For a Property finance Facility amount of AED 1,000,000 for 180 months (15 years):	
Fixed Return Rate (Year 1 and 2)	2.99% per annum
Monthly Total Rentals for first 2 years	6,901
Variable Return Rate (year 3 onwards)	3m EIBOR* + 2.25% (Minimum 3.75 %)
Monthly Total Rentals* (year 3 onwards)	AED 7,226 (Note: Finance amount will exclude processing fees, takaful, VAT etc.)
* Based on Minimum Return Rate of 3.75%.	
» Scenario 1: if EIBOR for 3 months (3m) is 0.35% + 2.75% = 3.10%, then the minimum return rate of 3.75% will be applicable on the facility from year 3 onwards	
» Scenario 2: If EIBOR for 3 months (3m) is 1.41% + 2.75% = 4.16%, then return rate of 4.16% will be applicable on the facility from year 3 onwards	
Note:	
» The prevailing EIBOR is available on: https://www.centralbank.ae/en/services/eibor-prices	
» The Return Rate is a reducing balance rate expressed as an annualized rate and applied on the Outstanding Fixed Rental Amount (i.e. facility outstanding balance) of Customer's finance. The rate quoted here is for reference only. The EIBOR index and frequency, the bank margin and the Minimum Return Rate applicable is at the Bank's discretion and will be mentioned in the Ijara Offer Letter and/or the Ijara Contract.	

6) Fees and Charges

PARTICULAR	CHARGES
Processing / Documentation Fees (at the time of application)	1 % of finance amount + VAT (Value Added Tax). The bank at its sole discretion may choose to reduce or waive the fees.
Late Payment Fees for each missed/partial rental payment (will be given to charity)	AED 500 + VAT per month if the monthly payment is not fully paid by the due date.
Life Takaful (annual)	<ul style="list-style-type: none"> » The Bank will request a life takaful policy to be assigned to the Bank to cover the outstanding rentals and any other amount due in case of death or permanent disability of the Customer. » Life takaful can be availed through a registered provider under the group scheme offered by the Bank or the Customer can choose to assign an external takaful to the Bank. The takaful provider should be a regulated company approved by the Bank. » In case of the group scheme, the rates and terms will be communicated on the Ijara Offer Letter and can vary depending on the Customer's age, medical conditions and other factors.
Property Takaful (annual)	<ul style="list-style-type: none"> » The Bank will require a property takaful policy to be taken on behalf of the Bank (under service agency agreement) and assigned to the Bank to cover the cost of reinstatement in case of any accidental damage. » Property takaful can be availed through a registered provider under the group scheme offered by the Bank or the Customer can choose to assign an external takaful policy to the Bank. The takaful provider should be a regulated company approved by the Bank. » In case of the group scheme, the rates and terms will be communicated on the Ijara Offer Letter and can vary depending on the property type.
Partial Settlement Fees (at time of settlement)	<p>Residential Properties - Lower of 1% of partial payment amount (max AED 10,000) + 5% VAT.</p> <p>Commercial Properties - 1% of partial payment amount + 5% VAT</p> <p>Note: No fees are charged for partial payment of up to 20% of the outstanding finance amount once every calendar year. This benefit is subject to revision at the Bank's discretion.</p>

مثال على المعدلات المطبقة والإيجارات المستحقة الدفع:	
للحصول على تمويل عقاري بمبلغ 1,000,000 درهم لمدة 180 شهراً (15 سنة)	
معدل العائد الثابت (السنة 1 والسنة 2)	2.99% في السنة
إجمالي الإيجارات الشهرية لأول سنتين	6,901 درهم
معدل العائد المتغير (السنة 3 وما بعدها)	3 أشهر إيבור * + 2.25% (3.75% حد أدنى)
إجمالي الإيجارات الشهرية * (السنة 3 وما بعدها)	7,226 درهم (ملاحظة: مبلغ التمويل لا يشمل رسوم الإجراء أو التكافل أو ضريبة القيمة المضافة، ونحوها)
* على أساس الحد الأدنى لمعدل العائد يساوي 3.75%.	
» السيناريو 1: في حالة إيבור 3 أشهر 0.35% + 2.75% = 3.10% ، ثم سيتم تطبيق الحد الأدنى لمعدل العائد 3.75% على التسهيل اعتباراً من السنة الثالثة فصاعداً.	
» السيناريو 2: في حالة إيבור 3 أشهر 1.41% + 2.75% = 4.16% ، ثم يطبق معدل العائد 4.16% على التسهيل من السنة الثالثة فصاعداً.	
ملاحظة:	
» سعر إيבור السائد بين بنوك الإمارات العربية المتحدة (إيבור) متاح في الموقع أدناه: https://www.centralbank.ae/en/services/eibor-prices	
» معدل العائد هو معدل الرصيد المتناقص المعبر عنه بالمعدل السنوي ويتم تطبيقه على مبلغ الإيجار الثابت المترصد على العميل (أي المبلغ المتبقي من التسهيل). المعدل المذكور هنا هو لسهولة الاستدلال فقط. يتم تطبيق مؤشر وتكرار إيבור والهامش المصرفي والحد الأدنى لمعدل العائد وفقاً لتقدير البنك ويُذكر ذلك في خطاب عرض الإجارة و/أو عقد الإجارة.	

6) الرسوم والمصروفات

التفاصيل	رسوم
رسوم الإجراءات/ توثيق المستندات (وقت تقديم الطلب)	1% من مبلغ التمويل + ضريبة القيمة المضافة. يجوز للبنك وفقاً لتقديره منفرداً تخفيض أو التنازل عن الرسوم.
رسوم السداد المتأخر لكل دفعة إيجار غير مسددة/ غير كاملة (تغطي للجمعيات الخيرية)	500 درهم + ضريبة القيمة المضافة في حالة عدم سداد الدفعة الشهرية كاملة في تاريخ الاستحقاق.
تأمين تكافل على الحياة (سنوي)	» يطلب البنك بوليصة تأمين تكافل على الحياة متنازل عنها لصالح البنك لتغطية المبلغ المترصد من قيمة الإيجار في حالة وفاة العميل أو العجز الدائم للعميل.
	» يمكن الحصول على تأمين تكافل على الحياة من مزود مسجل بموجب خطة التأمين الجماعي الذي يقدمه البنك أو يختار العميل التنازل للبنك عن بوليصة تكافل من مزود خارجي، في هذه الحالة يجب أن يكون مزود الخدمة تكافل معتمد لدى البنك.
	» في حالة التأمين الجماعي توضح الأسعار والشروط في خطاب عرض الإجارة وقد يختلف حسب سن العميل وحالته الصحية والعوامل الأخرى.
تأمين تكافل على العقار (سنوي)	» يطلب البنك بوليصة تأمين تكافل على العقار بالنيابة عن البنك (بموجب إتفاقية وكالة خدمات) ويتم التنازل عنها لصالح البنك لتغطية تكلفة الاستعادة في حالة حدوث أي ضرر عرضي.
	» يمكن الحصول على التأمين على العقار من مزود مسجل بموجب التأمين الجماعي الذي يقدمه البنك أو يختار العميل التنازل عن بوليصة تأمين تكافل خارجي، في هذه الحالة يجب أن يكون مزود الخدمة شركة معتمدة لدى البنك.
	» في حالة التأمين الجماعي توضح الأسعار والشروط في خطاب عرض الإجارة وقد يختلف حسب نوع العقار.
رسوم السداد المبكر - جزئي (وقت التسوية)	العقار السكني - أقل من 1% من مبلغ الدفعة الجزئية أو 10,000 درهم + 5% ضريبة القيمة المضافة.
	العقار التجاري - 1% من مبلغ الدفعة الجزئية + 5% ضريبة القيمة المضافة.
	ملاحظة: لا يتم فرض أي رسوم على السداد الجزئي حتى 20% من مبلغ التمويل المستحق مرة واحدة كل سنة ميلادية. تخضع هذه الميزة للمراجعة وفقاً لتقدير البنك.

Early Purchase / Termination Fees (at time of settlement)	Residential Properties - Lower of 1% of facility outstanding amount (max AED 10,000) + 5% VAT
Example:	
Facility Outstanding Amount	AED 1,750,000
Early Settlement Fees	Lower of AED 10,000 or (1,750,000 x 1%)
VAT	10,000 x 5% = AED 500
Total Fees + VAT	AED 10,500
Commercial Properties - 1% of facility outstanding amount + VAT.	
Others	Other third party service provider charges such as Al Etihad Credit Bureau fees, Property Valuation Fees will be additionally collected as part of the application process. These fees vary depending on the type of request and will be duly communicated during the application process.

رسوم الشراء المبكر/ رسوم الإنهاء (وقت التسوية)	العقار السكني - أقل من 1% من مبلغ التمويل غير المسدد أو 10,000 درهم + 5% ضريبة القيمة المضافة. مثال:
مبلغ التسهيل المستحق	1,750,000 درهم
رسوم التسوية المبكرة	أقل من 10,000 درهم أو (1% x 1,750,000)
ضريبة القيمة المضافة	5% * 10,000 = 500 درهم
إجمالي المصروفات + ضريبة القيمة المضافة	10,500 درهم
العقار التجاري - 1% من مبلغ التمويل غير المسدد + ضريبة القيمة المضافة.	
أخرى	سيتم تحصيل رسوم مزود خدمة طرف ثالث أخرى مثل رسوم الاتحاد للمعلومات الائتمانية ورسوم تقييم الممتلكات بالإضافة إلى ذلك كجزء من عملية إجراء الطلب. تختلف هذه الرسوم اعتمادًا على نوع الطلب وسيتم الإبلاغ بها حسب الأصول عند إجراء الطلب.

WARNINGS

- » Non-payment of the amounts due can result in late payment fees.
- » The Bank can initiate legal action including civil and/or criminal action, hiring of third party agencies to recover the outstanding amounts, fixed/variable rentals and other associated costs.
- » The Bank will initiate foreclosure of the mortgaged property to recover the outstanding charges, fixed/variable rentals and other associated costs.
- » Non-payment of the amounts due will impact the Customer's credit rating which in turn may limit access to new financing in the future.
- » Non-payment of the annual takaful contribution will result in termination of the takaful coverage.
- » The material and information contained in this document is for general information purposes only. The Customer should not rely solely on this information as a basis for making any personal, business, legal or any other decisions related to the products and services applied for with the Bank.
- » The Bank may offset any credit balances held in the Customer's other accounts with the Bank to recover the dues on the Customer's facilities.

7) Key Disclosures & Risks

- » In case of a Variable Return Rate, a rise in EIBOR may result in a higher Total Rental payment due to increased Variable Rental.
- » The Bank may review Customer's Al Etihad Credit Bureau (AECB) history and all charges will be debited to Customer account with the Bank.
- » Customer may refer to information on the Bank's UAE website (www.habibbank.com/uae/home/uaeSirat.html) for the detailed Schedule of Charges governing the facility.

IMPORTANT

The Bank can amend any of the applicable terms of the facility or the Schedule of Charges at the bank's discretion. Any applicable change in the fees and charges will be updated on www.habibbank.com/uae/home/uaeSirat.html and mentioned in the Schedule of Charges with a 60-day notice prior to amendment.

8) Cooling Off Period

The Bank will offer the Customer a Cooling Off Period of 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:

www.habibbank.com/uae/home/cea.html

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>

تحذيرات

- » يترتب على عدم سداد المبالغ المستحقة دفع رسوم تأخير السداد.
- » في إمكان البنك مباشرة إجراءات قانونية بما في ذلك إجراءات مدنية و/ أو جنائية والتعاقد مع جهات خارجية لتحصيل المبالغ المستحقة والإجراءات الثابتة والمتغيرة والتكاليف الأخرى المرتبطة بها.
- » يقوم البنك بحبس العقار المرهون لتحصيل الرسوم المستحقة والإجراءات الثابتة / المتغيرة والتكاليف الأخرى ذات الصلة.
- » إن فشل العميل في الوفاء بالتزاماته المالية في مواعيدها المحددة قد يؤثر سلبيًا على تصنيف العميل الائتماني، وذلك سوف يحد من قدرته في الحصول على التمويل المصرفي في المستقبل.
- » يؤدي عدم دفع مساهمة تكافل السنوية إلى إنهاء تغطية تأمين تكافل.
- » المواد والمعلومات الواردة في هذه الوثيقة هي لأغراض المعلومات العامة فقط. يجب عدم الاعتماد على هذه المعلومات كأساس لاتخاذ أي قرارات شخصية أو تجارية أو قانونية أو أي قرارات أخرى تتعلق بالمنتجات والخدمات المطبقة لدى البنك.
- » يجوز للبنك مقاصة أي أرصدة دائنة في حسابات العميل الأخرى لدى البنك لاسترداد المستحقات على تسهيلات العميل.

7) المخاطر والإفصاحات الرئيسية

- » في حالة معدل العائد المتغير، قد يؤدي ارتفاع سعر ايبور إلى ارتفاع إجمالي دفعات الإيجار بسبب زيادة الإيجار المتغير.
- » يجوز للبنك مراجعة تاريخ العميل لدى شركة الاتحاد للمعلومات الائتمانية وأي رسوم مستحقة يتم احتسابها دينًا على حساب العميل بطرف البنك
- » للحصول على جدول الرسوم المفصل الذي يحكم التسهيل، يمكن للعميل الرجوع إلى المعلومات على موقع البنك: <https://www.habibbank.com/uae/home/uaeSirat.html>

مهم

يمكن للبنك تعديل أي من الشروط السارية للتسهيل أو جدول الرسوم المذكورة في جدول الرسوم بتقديم إشعار مدته 60 يومًا قبل التعديل وفقًا لتقدير البنك، يتم تحديث أي تغيير مطبق في جدول الرسوم والمصروفات على موقع البنك على الإنترنت: www.habibbank.com/uae/home/uaeSirat.html

8) 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 اختيار العميل الاستقادة من خيار الشرط، لا يواصل البنك إعداد وحجز التسهيلات إلا بعد انتهاء فترة خيار الشرط. للحصول على معلومات إضافية يرجى زيارة:

www.habibbank.com/uae/home/cea.html

9) 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 وفقًا 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>

10) الشكاوى والملاحظات

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).

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 800 HABIB (42242) 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) قنوات الدعم المتعددة

11) Multi-Channel Support

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

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

- 🏠 Visit any of our branches in the UAE
- ☎ Call 800 HABIB (42242) or +971 (4) 419 5555 (from outside UAE)
- ✉ Email : csd@habibbank.com t
- 🌐 Visit: www.habibbank.com/uae/home/uaeSirat.html

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

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 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.