

Habib Bank AG Zurich UAE (referred as "HBZ UAE") is a Branch of Habib Bank AG Zurich Switzerland.

HBZ UAE is fully committed to Fair Treatment and dealing with customers.

With all our customer relationships, we are committed to ensure :

- » Sell financial products and services that are suitable to customers ;
- » Share with customers in a transparent manner all information on products and services and specifically inform them of costs and risks involved ;
- » Be responsive to customer needs and attend to complaints in a timely manner ;
- » Encourage our employees to work in responsible manner and ensure the protection of the financial interests of the customer ;

HBZ UAE will continue to work towards putting best practices and uphold the Consumer Protection standards as expected by our banking regulators.

## 1) 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).

## 2) 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

حبيب بنك أي جي زيوريخ - إ.ع.م (ويشار إليه بـ "إتش بي زد - إ.ع.م") هو فرع لحبيب بنك أي جي زيوريخ سويسرا.

يلتزم حبيب بنك أي جي زيوريخ - إ.ع.م بالتزام تام بالمعاملة العادلة في التعامل مع العملاء، كما نلتزم في جميع العلاقات مع عملائنا بضمآن:

- « بيع المنتجات والخدمات المالية المناسبة للعملاء؛
  - « مشاركة جميع المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات مع العملاء بشفافية وإبلاغهم على وجه التحديد التكاليف والمخاطر التي تنطوي عليها؛
  - « الاستجابة لاحتياجات وشكاوى العملاء في الوقت المناسب؛
  - « تشجيع موظفينا على العمل بمسؤولية لضمان حماية مصالح العميل المالية.
- يوصل إتش بي زد - إ.ع.م السعي لوضع أفضل الممارسات ودعم معايير حماية المستهلك.

## (1) الشكاوى & الملاحظات

في حالة أي تقصير أو تناقض أو أي مسألة أخرى يجب على العميل تسجيل شكوى عبر موقعنا الإلكتروني، يُنشئ ملء نموذج الشكاوى رقياً فوراً وهو المرجع لأغراض المتابعة وسيسعى البنك جاهداً إلى حل موضوع الشكاوى خلال (10) أيام عمل. كما يمكن للعميل زيارة أي من فروع البنك أو الاتصال على (42242) HABIB 800 أو +971 (4) 419 5555 (من خارج إ.ع.م) وتسجيل الشكاوى 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).

## (2) الدعم المتعدد القنوات

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

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

## 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.

## حقوق النشر

محتويات هذه الوثيقة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الشعار والصفحات والنص والرسومات والروابط والمعلومات والمواد الواردة فيه هي ملك لحبيب بنك أي جي زيوريخ - إ.ع.م ومحمية بموجب حقوق النشر. يمنع منعاً باتاً أي استخدام غير مصرح به أو ربط أو استنساخ للمعلومات أو المواد.