

## اکاؤنٹ اور الیکٹرانک بینکنگ چینلز (ای بینکنگ چینلز) کی شرائط و ضوابط

ان شرائط و ضوابط میں استعمال ہونے والی تمام اصطلاحات کے وہی معنی ہوں گے جو یہاں بیان کیے گئے ہیں:

ان شرائط و ضوابط میں:

- i- "اے او ایف" (AOF) سے مراد اکاؤنٹ کھولنے کا فارم ہے۔
- ii- "اکاؤنٹ" سے مراد وہ مخصوص اکاؤنٹ ہے جو بینک میں فرد (افراد) (چاہے انفرادی یا کسی دوسرے شخص کے ساتھ) یا ادارہ کے نام پر کھولا گیا ہے یا کھولا گیا فرض کیا گیا ہے، جس کے تحت صارف مختلف سہولیات سے استفادہ کر سکتا / سکتی ہے۔
- iii- "اکاؤنٹ پر مبنی ای کامرس سروسز" کا مطلب ہے وہ خدمت جو ABL اکاؤنٹ ہولڈرز کو NIFT ePay اور APPS PayFast کو ادائیگی کے طریقہ کے طور پر قبول کرنے والے تمام آن لائن مرچنٹس پر براہ راست اپنے بینک اکاؤنٹ سے ای کامرس لین دین کرنے کے قابل بناتی ہے۔
- iv- "اکاؤنٹ لنکنگ سروس" کا مطلب ہے وہ خدمت جس میں صارف اپنے اکاؤنٹ کو ABL برانچ لیس بینکنگ موبائل ایپ "myABL Wallet" یا کسی دوسری ایپ یا ویب پورٹل سے لنک کر کے رقم نکالنے (ABL اکاؤنٹ سے منتقلی) یا ادائیگیاں کرنے کی اجازت دیتا ہے۔
- v- "اے ٹی ایم" (ATM) سے مراد آٹومیٹڈ ٹیلر مشین ہے۔
- vi- "بینک" سے مراد الائیڈ بینک لمیٹڈ اور/یا اس کے جانشین اور/یا مجاز نامزدگان ہیں۔
- vii- "بائیو میٹرک" کا مطلب ہے حیاتیاتی پیمائش یا جسمانی خصوصیات سے متعلق ڈیٹا/معلومات جو افراد کی شناخت کے لیے استعمال کی جا سکتی ہیں۔ مثال کے طور پر، فنگر پرنٹ میپنگ، چہرے کی شناخت، اور ریٹنا اسکین وغیرہ۔
- viii- "برانچ" سے مراد الائیڈ بینک لمیٹڈ کی وہ شاخ ہے جہاں اکاؤنٹ ہولڈر نے اپنا اکاؤنٹ کھول رکھا ہے۔
- ix- "کارڈ" سے مراد الائیڈ بینک کے مختلف طرز کے تمام ڈیبٹ کارڈ ہیں جو ملکی ادائیگی سکیموں (ڈی پی ایس) اور بین الاقوامی ادائیگی سکیموں (آئی پی ایس) کی مد میں جاری کیے گئے ہیں اور ان میں ورجوئل اور پری پیڈ کارڈ شامل ہیں۔
- x- "کارڈ ہولڈر" سے مراد وہ شخص ہے جسے الائیڈ بینک کا کارڈ جاری کیا گیا ہے اور اس کے پاس اکاؤنٹ کے حوالے سے بینک کی شرائط کے مطابق اکاؤنٹ چلانے کا اختیار ہے۔
- xi- "سی بی سی" (CBC) سے مراد کال بیک کنفرمیشن ہے۔
- xii- "سی سی ڈی ایم" (CCDM) سے مراد چیک اور کیش ڈپازٹ مشین ہے۔

-xiii "صارف" یا "ڈپازٹر" یا "اکاؤنٹ ہولڈر" یا "ای بینکنگ چینل سبسکرائبر" یا "خریدار" سے مراد فرد (افراد) / کاروبار کا واحد مالک

(فرمیں) / کمپنی (کمپنیاں) / ادارہ (ادارے) / وقف (اوقاف) / سوسائٹی (سوسائٹیاں) / ادارہ (ادارے) "کے نام سے شناخت کیا جانے والا دیگر ادارہ (ادارے) ہے / ہیں، جو اکاؤنٹ کھول رہا ہے / رہے ہیں اور اس میں ان کے مختار، متعلقہ جانشین بالمفاد اور / یا مجاز نامزدگان اور ترجمان شامل ہوں گے

-xiv "ڈیوائس" (DEVICE) سے مراد ہے کمپیوٹر ٹرمینلز، پرسنل کمپیوٹر، لیپ ٹاپ، کمپیوٹر ٹیبلیٹس، موبائل فون، سمارٹ فون یا وچوئل اسسٹنٹس، سمارٹ ہوم ڈیوائسز (بشمول ہر طرح کے ایمازون الیکسا (Amazon Alexa)، ایپل ہوم کٹ (Apple HomeKit))، پہننے جانے والے آلات (بشمول ہر طرح کی گھڑیاں، فٹنس ٹریکر)، منسلک کارسٹم ڈیوائسز اور ایسی دیگر ڈیوائسز جو انٹرنیٹ سے منسلک ہوسکتی ہیں اور جو بینک کی جانب سے سبسکرائبر کو سروسز کی فراہمی میں استعمال ہوتی ہیں۔

-xv "ای بینکنگ چینل" سے مراد تمام موجودہ اور مستقبل کی الیکٹرانک سروسز ہیں جن میں ATM/CCDM/ITM، انٹرنیٹ بینکنگ، موبائل بینکنگ، پوائنٹ آف سیلز (پی او ایس) / آن لائن شاپنگ، WhatsApp بینکنگ، USSD، SMS، IVR، QR، HCE / NFC، سیلف سروس کیوسک، اکاؤنٹ لنکنگ سروسز، وائس اسسٹڈ بینکنگ، کارڈ پر مبنی ای کامرس سروسز، اکاؤنٹ پر مبنی ای کامرس سروسز شامل ہیں لیکن صرف ان تک محدود نہیں ہیں۔

-xvi "ای ایف ٹی" (EFT) سے مراد الیکٹرانک فنڈ ٹرانسفر ہے۔

-xvii "الیکٹرانک دستخط" سے مراد کوئی حروف، نمبر، علامتیں، نشان یا الیکٹرانک شکل میں اس کا کوئی بھی مجموعہ ہے جو صداقت یا سالمیت، یا دونوں قائم کرنے کے لیے تصدیق یا اس کی منظوری کی غرض سے الیکٹرانک دستاویز پر درج کیا جاتا ہے، اس میں شامل ہوتا ہے یا اس سے وابستہ ہوتا ہے۔

-xviii "صارف کی معلومات (کے وائی سی)" (KYC) سے مراد اکاؤنٹ کھولتے وقت صارف کی بنیادی تفصیلات اور شناخت کو جاننے کی غرض سے اور اس کے بعد میعادی طور پر ان تفصیلات کو اپ ڈیٹ رکھنے کے لیے بینک کی جانب سے حاصل کردہ / ذخیرہ کردہ معلومات ہے۔

-xix "نابالغ" سے مراد ایسا شخص ہے جو قانونی اہلیت / بلوغت کی عمر کو نہ پہنچا ہو۔

-xx "موبائل بینکنگ" سے مراد موبائل بینکنگ ایپلی کیشن کے ذریعے / کو استعمال کرتے ہوئے فراہم کردہ بینک کی سروسز ہیں۔

xxi-"نوٹس" سے مراد ایس ایم ایس ، ای میل ، خط ، واٹس ایپ وغیرہ سمیت ایک تحریری/برقی پیغام/اطلاع ہے جس میں کچھ مخصوص تفصیلات درج ہوتی ہیں اور اس کا ابلاغ بینک کے منظور کردہ ذرائع ابلاغ کے ذریعے بینک کی طرف سے یا بینک کو کیا جاتا ہے۔

xxii-"ذاتی دستخط" سے مراد صارف کی جانب سے طبعی طور پر اپنے ہاتھ سے کیے گئے اور بینک کی جانب سے کاغذ پر لیے گئے یا ڈیجیٹل ذرائع سے حاصل کیے گئے دستخط ہیں۔

xxiii-"پن/او ٹی پی (PIN/OTP)" سے مراد ذاتی شناختی نمبر/یک وقتی پاس ورڈ یا ایک خفیہ (Encryped) نمبر ہے جسے صارف وقتاً فوقتاً کارڈ یا ای کامرس لین دین کے ساتھ استعمال کرتا ہے اور اس میں ٹیلی فون ذاتی شناختی نمبر یا پی آئی این شامل ہوتا ہے، جہاں حالات اس کی اجازت دیں۔

xxiv-"پی ایل ایس (PLS)" سے مراد نفع اور نقصان میں اشتراک ہے۔

xxv-"پی او ایس (POS)" سے مراد جائے فروخت (پوائنٹ آف سیلز) ہے۔

xxvi-"کارروائی" سے مراد ذاتی ڈیٹا پر یا ذاتی ڈیٹا کے مجموعہ پر کی جانے والی کوئی بھی کارروائی یا کارروائیوں کا مجموعہ ہے ، چاہے وہ خودکار ذرائع سے ہو یا نہ ہو ، جیسے وصولی ، ریکارڈنگ ، تنظیم ، ساخت ، ذخیرہ کاری ، تطبیق یا تبدیلی ، حصول نو ، مشاورت، استعمال ، ترسیل کے ذریعے اظہار، نشر و اشاعت کے ذریعے یا بصورت دیگر دستیابی، خط بندی یا ملاپ ، پابندی ، مٹانا یا تلفی۔

xxvii-"ایس بی پی (SBP)" سے مراد اسٹیٹ بینک آف پاکستان ہے۔

xxviii-"سروسز" سے مراد تمام انٹرنیٹ اور موبائل بینکنگ سروسز، اور/یا بینک کی جانب سے فراہم کردہ دیگر ڈیجیٹل یا الیکٹرانک بینکنگ سروسز (ای بینکنگ) جن کے ذریعے سبسکرائبر کسی بھی اکاؤنٹ، قرضوں، رقوم کی فراہمی، کارڈز، سرمایہ کاری اور بیمہ یا بینک کی جانب سے کمپیوٹرڈ مینلز اور ڈیوائسز کے ذریعے فراہم کردہ کسی بھی دیگر بینکنگ مصنوعات کو دیکھ سکتا /سکتی ہے اور اس کے امور کار کو منضبط کر سکتا/سکتی ہے۔

xxix-"حساس اور ذاتی ڈیٹا" سے مراد کوئی بھی ایسی معلومات ہے جو براہ راست یا بالواسطہ طور پر کسی صارف سے متعلق ہے جو کہ اس معلومات سے یا اس معلومات اور ڈیٹا کنٹرولر (یعنی اس صورت میں بینک) کے پاس موجود دیگر معلومات بشمول کوئی بھی حساس ذاتی ڈیٹا جیسے CNIC نمبر، ماں کا نام، پاسپورٹ نمبر، تاریخ پیدائش، جائے پیدائش وغیرہ۔ سے شناخت کیا جاتا ہے یا قابل شناخت ہے۔ حساس ڈیٹا میں رسائی کو کنٹرول کرنے سے متعلق ڈیٹا (صارفی شناخت (username) اور/یا پاس ورڈ، کارڈ کی میعاد ختم ہونے) ، مالیاتی معلومات جیسے بینک اکاؤنٹ ، کریڈٹ کارڈ ، ڈیبٹ کارڈ ، ہائیو میٹرک ڈیٹا شامل ہیں۔

xxx-"ایس او سی (SOC)" سے مراد اخراجات کا جدول (شیڈول آف چارجز) ہے۔

xxxix-"سبسکرائبر" وہ شخص ہے جو بینک کی پیش کردہ کسی یا تمام ای بینکنگ خدمات کو استعمال کرنے کا انتخاب کرتا ہے۔

xxxii- ذاتی ڈیٹا کے حوالے سے "تھرڈ پارٹی" سے مراد صارف ، صارف کے حوالے سے متعلقہ شخص ، ڈیٹا کنٹرولر ، ڈیٹا پروسیسر یا ڈیٹا کنٹرولر کے براہ راست زیر اختیار ذاتی ڈیٹا پر کارروائی کرنے کے لیے ڈیٹا کنٹرولر/ صارف کی جانب سے تحریری طور پر مجاز شخص کے علاوہ کوئی دوسرا شخص ہے۔

xxxiii- "رجسٹرڈ صارف نمبر" وہ موبائل نمبر ہے جس کا صارف نے بینک کے ریکارڈ میں اندراج کروایا ہے۔

xxxiv- "تھرڈ پارٹی سروسز" سے مراد ای بینکنگ چینلز کے ذریعے کسی تیسرے فریق سے حاصل کردہ خدمات/آن لائن خریداری ہے اور اس میں بس ٹکٹ ، ہوائی ٹکٹ ، سینما ٹکٹ ، انشورنس مصنوعات وغیرہ شامل ہیں۔

xxxv- "ٹرانزیکشن" سے مراد برانچ کے ذریعے یا کسی دوسرے ای بینکنگ چینل کا استعمال کرتے ہوئے کوئی رقم نکلوانا/جمع کروانا، ادائیگی ، خریداری (آن لائن/پی او ایس) اور فنڈز کی منتقلی یا اکاؤنٹ کو ڈیبٹ یا کریڈٹ کرنے کے لیے کسی بھی مجاز ذرائع سے کی جانے والی رقم کی واپسی ہے۔

xxxvi- "واٹس ایپ بینکنگ" سے مراد واٹس ایپ کمیونیکیشن سسٹم کا استعمال کرتے ہوئے فراہم کی جانے والی بینک کی خدمات ہیں۔

## **الیکٹرانک بینکنگ چینلز (ای بینکنگ چینلز) کے انتظامی معاملات سے متعلق شرائط و ضوابط**

یہ شرائط و ضوابط الائیڈ بینک کے اے ٹی ایم ، سی سی ڈی ایم، آئی ٹی ایم ، کارڈز ، انٹرنیٹ بینکنگ ، موبائل بینکنگ ، واٹس ایپ بینکنگ /یو ایس ایس ڈی، ایس ایم ایس، آئی وی آر، این ایف سی ایچ سی ای، کیو آر، پی او ایس اور ایسے دیگر ای بینکنگ چینلز جو دستیاب ہیں یا مستقبل میں صارفین کے لیے دستیاب ہوں گے، کے سلسلے میں بینک اور صارف کے مابین معاہدے پر مشتمل ہیں۔ ان شرائط و ضوابط کو بینک اکاؤنٹس سے متعلق وقتاً فوقتاً لاگو کردہ شرائط و ضوابط کے ساتھ ملا کر پڑھا جائے گا۔

بینک کی جانب سے تجویز کردہ ذرائع سے کسی بھی بینکنگ چینل کے استعمال/فراہمی کے لیے صارف کی درخواست ، اس مخصوص سروس کی فراہمی کے لیے اس کی رضامندی سمجھی جائے گی۔

کچھ کارڈ/ای بینکنگ خدمات صرف اندرون ملک استعمال کے لیے دستیاب ہوسکتی ہیں۔ پاکستان کے دائرہ اختیار سے باہر ان خدمات کے استعمال کے لیے بینک کے تجویز کردہ طریقوں کے ذریعے صارف کی جانب سے انہیں فعال/غیر فعال کرنے کی ضرورت پڑسکتی ہے۔

یہ صارف کی ذمہ داری ہے کہ وہ تمام احتیاطی تدابیر اختیار کرے تاکہ اس کا کارڈ ، حفاظتی معلومات ، ڈیوائس (جیسا کہ موبائل فون ، ٹیبلیٹ ، کمپیوٹر وغیرہ) دھوکہ دہی سے محفوظ رہ سکیں۔ اس میں صارف کی ذاتی معلومات کی حفاظت بھی شامل ہے۔ صارف اس امر کو بخوبی تسلیم کرتا ہے کہ بینک کبھی بھی مندرجہ ذیل معلومات صارف سے بذریعہ ایس ایم ایس ، کال، ای میل یا کسی اور ذریعے سے طلب نہیں کرتا۔

1-صارف کا اے ٹی ایم/ڈیبٹ کارڈ / کریڈٹ کارڈ پن

2- سی وی وی نمبر ( ڈیبٹ کارڈ / کریڈٹ کارڈ کی پشت پر موجود 3 ہندسوں کا نمبر)

3- او ٹی پی ( صارف کو بذریعہ SMS موبائل فون پر موصول شدہ پن)

صارف کی جانب سے معلومات کو خفیہ رکھنے میں ناکامی یا فون ، ایس ایم ایس یا کسی اور ذریعے سے ان معلومات کی کسی اور فریق کو فراہمی کے نتیجے میں نقصان کی صورت میں بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔

## 1. صارف / صارف کی درخواست کی تصدیق

i- میں/ہم بذریعہ ہذا صریحاً متفق ہوں/ہیں اور بینک کو اس کے پاس فی الوقت دستیاب اور/یا مستقبل میں اس کو دستیاب ہونے والے اور صرف بینکوں تک محدود نہ رہنے والے مختلف ٹولز ، طریقوں اور ذرائع جیسے کہ صارف کی طرف سے آنے والی کال ، کال بیک کنفرمیشن ، ون ٹائم پاس ورڈ ، باپومیٹرک امیج ویری فیکیشن ، سافٹ ٹوکن یا بینک کے ساتھ میرے/ہمارے تعلقات کے سلسلہ میں میری ذاتی اور/یا میری/ہماری کسی درخواست کی صداقت کی تصدیق کے لیے کوئی دیگر ایسے ٹولز/طریقے/ذرائع میں سے کسی بھی ٹول/ذریعہ کو استعمال کرنے ، ان کا سہارا لینے اور ان کو لاگو کرنے کا اختیار دیتا/دیتی ہوں/دیتے ہیں، اور اس سلسلے میں، میں/ہم صریحاً اتفاق کرتا/کرتی ہوں/کرتے ہیں اور بینک کے ساتھ عہد کرتا/کرتی ہوں/کرتے ہیں کہ قطعی طور پر کسی بھی طرح کا کوئی اعتراض یا سوال نہیں اٹھائیں گے یا رکاوٹ نہیں بنیں گے۔

ii- میں/ہم بذریعہ ہذا صریحاً متفق ہوں/ہیں اور بینک کو میرا/ہمارا اکاؤنٹ کھولنے اور/یا بعد میں اس کی کسی بھی سروس کے استعمال/رسانی کی اجازت دینے کی غرض سے مجھ/ہم سے میرے/ہمارے ڈیجیٹل/حقیقی دستخط الیکٹرانک طریقے سے حاصل کرنے/تقاضا کرنے کا اختیار دیتا/دیتی ہوں/دیتے ہیں۔

## 2- معلومات تک رسائی اور تیسرے فریق پر اس کا اظہار

i- ان شرائط کو قبول کرنے کے نتیجہ میں صارف غیرمشروط طور پر بینک کو ای بینکنگ چینلز کے ذریعے بینکنگ یا دیگر لین دین کو عمل میں لانے کی غرض سے اپنے اکاؤنٹ/تمام اکاؤنٹس تک رسائی کا اختیار دیتا ہے۔

ii- ان شرائط کو قبول کرنے کے نتیجہ میں صارف اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ بینک صارف کی معلومات جس میں اس کا ذاتی شناختی ، نازک یا حساس ڈیٹا شامل ہے لیکن صرف اس تک محدود نہیں، ای بینکنگ چینل کی خدمات/مراسلت کی فراہمی کے لیے سروس فراہم کرنے والوں پر ظاہر کر سکتا ہے۔ سروس فراہم کرنے والے ظاہر کردہ معلومات کو دیکھ سکتے ہیں، محفوظ کر سکتے ہیں اور اس پر کارروائی کر سکتے ہیں اور درخواست کردہ خدمات کی فراہمی کے لیے اسے دیگر سروس فراہم کرنے والے (والوں)/تیسرے فریق کو مزید ظاہر کر سکتے ہیں۔

iii- بینک اس بات کو یقینی بنائے گا کہ تیسرے فریق کے ساتھ تمام مراسلت اور تیسرے فریق کے پاس محفوظ کردہ معلومات کو خفیہ (Encrypted) کیا گیا ہے اور ڈیٹا کی حفاظت کے لیے دیگر مناسب/ضروری حفاظتی اقدامات کیے گئے ہیں۔

iv- صارف اس امر کو بخوبی تسلیم کرتا ہے کہ ملک سے باہر واقع کلاؤڈ بیسڈ سروس، ای بینکنگ چینل کی خدمات کی فراہمی کے لیے شامل/استعمال ہوسکتی ہے۔ تاہم ، اس صورت میں بینک مناسب/ضروری حفاظتی اقدامات کے ساتھ مطلوبہ سروس کی دستیابی کے لیے درکار کم از کم معلومات کا اظہار یقینی بنائے گا۔

v- صارف کسی بھی طرح کی خودمختار مراسلاتی خدمات (مثلاً واٹس ایپ ، لنکڈ ان لائیو چیٹ ٹیکسٹ اور ویڈیو سروسز وغیرہ) جو تیسرے فریق کی ملکیت ہیں، کی رازداری کی پالیسیوں اور اس کے استعمال کی شرائط و ضوابط سے بھی اتفاق کرتا ہے اور اس امر سے بخوبی واقف ہے کہ بینک کا ان پر کوئی اختیار نہیں ہے۔ مزید یہ کہ، بینک اس بات کو یقینی بنائے گا کہ ذاتی ڈیٹا کو مناسب احتیاط کے ساتھ قانونی طور پر عمل میں لایا جائے اور صارفین کے حساس ڈیٹا کے تحفظ کے لیے تمام ضروری حفاظتی اقدامات کیے جائیں۔

## 3- پن/او ٹی پی/پاس ورڈ/یوزر آئی ڈی کی رازداری

i- کارڈ کی وصولی یا ای بینکنگ چینل کی خدمات کے استعمال کی منظوری اور ان کو فعال کرنے کے بعد ، صارف بینک کے وضع کردہ مخصوص طریق کار کو استعمال کرتے ہوئے مستقبل کے استعمال کے لیے پن تخلیق کرے گا۔

ii- الائیڈ بینک اور نہ ہی ریگولیٹر/اسٹیٹ بینک آف پاکستان کبھی بھی صارف سے ذاتی معلومات (یوزر آئی ڈی ، پاس ورڈ ، پن ، او ٹی پی ، ماں کا نام ، کارڈ نمبر ، کارڈ کی میعادسی وی وی )

فون کالز ، ویب لنکس ، ایس ایم ایس ، ای میلز ، سوشل میڈیا کے ذریعے یا کسی دیگر ذرائع ابلاغ کے ذریعے طلب نہیں کرتا۔ نیز، بینک کبھی بھی اپنے صارف کو 111-225-225 سے کال نہیں کرتا۔ صارف تسلیم کرتا ہے کہ وہ الائیڈ بینک/حکومت/سیکورٹی ایجنسیوں یا ایس بی پی وغیرہ کے نمائندہ ہونے کا دعویٰ کرنے والوں کو کوئی معلومات فراہم نہیں کرے گا ورنہ بینک کارڈ اور دیگر ای بینکنگ چینلز کے ذریعے ہونے والے کسی بھی غیر مجاز لین دین کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔ صارف بذریعہ ہذا الائیڈ بینک کی مکمل طور پر تلافی کرنے اور اس حوالے سے اس کے خلاف شروع کردہ کسی بھی اقدام، کارروائی، مقدمہ کے نتیجہ میں ہونے والے کسی بھی نقصان، لاگت یا ہرجانہ کے خلاف کوئی کارروائی نہ کرنے کی تصدیق کرتا ہے۔

-iii یہ صارف کی ذمہ داری ہے کہ وہ برانچ/ای-بینکنگ چینلز کے ذریعے مختلف لین دین/سروس کی درخواستوں پر عمل درآمد کے لیے درکار اوٹھی پی/پن/پاس ورڈ تخلیق کرنے/وصول کرنے کے لیے استعمال ہونے والی ڈیوائس، رجسٹرڈ اسم کو محفوظ رکھے اور اس معلومات کو دوسروں پر ظاہر کرنے کے نتیجہ میں بینک کو ہونے والے نقصان کا ازالہ کرے اور اس کے استعمال سے وابستہ خطرات کی ذمہ داری لے۔

-iv اگر پن کارڈ کے ساتھ رکھی گئی ہو اور کارڈ گم یا چوری ہو جاتا ہے تو، کارڈ ہولڈر تمام ٹرانزیکشنز کا ذمہ دار ہوگا۔ اگر صارف خود ای بینکنگ چینلز میں سے کسی تک رسائی فراہم کرتا ہے یا پن ظاہر کرتا ہے، تب بھی صارف بعد کی تمام ٹرانزیکشنز کا ذمہ دار ہوگا۔

-v اگر کوئی اور شخص پن کے متعلق جانتا ہے یا یہ شبہ ہے کہ وہ جانتا ہے تو اسے بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً تجویز کردہ طریقہ کے ذریعے فوری طور پر تبدیل/دوبارہ تخلیق کیا جائے گا اور ہیلپ لائن نمبر پر کال کر کے یا کسی دوسرے انداز/طریق کار کے ذریعے بینک کو مطلع کیا جائے گا۔

#### **4- سبسکرائبر کی اپنی ڈیوائس/نیٹ ورک کا استعمال**

-i کارڈ ہولڈر کے اپنی ڈیوائس کا استعمال کرتے ہوئے ای بینکنگ چینلز/سروسز استعمال کرنے کی صورت میں یہ صارف کی ذمہ داری ہے کہ وہ اس بات کو یقینی بنائے کہ ڈیوائس وائرس، سپائی ویئر اور دیگر تباہ کن یا خلل ڈالنے والے عناصر سے محفوظ ہے۔ یہ بھی صارف کی ذمہ داری ہے کہ وہ اس بات کو یقینی بنائے کہ تمام تازہ ترین سکیورٹی پیچز (patches)، اینٹی وائرس، اینٹی اسپائی ویئر، اینٹی مال ویئر اور فائر وال سافٹ ویئر ڈیوائس میں انسٹال ہیں۔ اگر کسی بھی وجہ سے متعلقہ ٹیلیفون کمپنی کی جانب سے سبسکرائبر کی سم سے چھیڑ چھاڑ کی جاتی ہے تو، سبسکرائبر کو ہونے والے کسی بھی نقصان کے لیے بینک کو ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا۔

-ii صارف کے اپنی ڈیوائس استعمال کرنے کی صورت میں ای بینکنگ چینل کی خدمات سبسکرائبر کے ڈیٹا نیٹ ورک کنکشن اور اس کی ڈیوائس کی مطابقت سے مشروط ہوں گی۔ لہذا، صارف بذریعہ ہذا اس بات پر رضا مندی ظاہر کرتا/کرتی ہے کہ وہ بینک کی جانب سے پیش کردہ ای-بینکنگ چینل کی خدمات کا استعمال جاری رکھنے کی غرض سے کسی بھی سافٹ ویئر، ہارڈویئر اور آپریٹنگ سسٹم کو وقتاً فوقتاً اپنے خرچہ پر اپ گریڈ کرنے کے لیے بینک پر کسی پابندی کے بغیر مکمل طور پر خود ذمہ دار ہوگا/گی۔

-iii اپنی ڈیوائس کو تبدیل کروانے کی صورت میں، یہ صارف کی ذمہ داری ہے کہ وہ ای بینکنگ چینل سے متعلقہ ایپلی کیشنز کو آن- انسٹال کرے اور مذکورہ ڈیوائس میں محفوظ تمام ذاتی، مالی اور دیگر متعلقہ معلومات کو ہٹا دے۔

## **5- غیر مجاز رسائی**

-i ای بینکنگ چینل سروسز کے غیر مجاز اور غیر قانونی استعمال اور اکاؤنٹ/اکاؤنٹس کے غیر مجاز استعمال یا رسائی کو روکنے کے لیے صارف تمام ضروری احتیاطی تدابیر اختیار کرے گا۔

-ii ای بینکنگ چینلز/سروسز تک رسائی حاصل کرتے وقت صارف کو سسٹم اکیلا نہیں چھوڑنا چاہیے، اس سلسلے میں ذمہ داری صارف پر عائد ہوتی ہے کہ وہ موبائل/ڈیوائس کی حفاظت کرے جو ای-بینکنگ چینلز/سروسز کے استعمال سے وابستہ او ٹی پی/پیغام وصول کرنے کے لیے استعمال کیا جا رہا/کی جا رہی ہے۔

## **6- چارجز/فیس/جرمانہ**

-i صارف اس بات پر رضا مندی ظاہر کرتا ہے کہ کارڈ، ای بینکنگ چینل سروسز کے اجراء اور استعمال کے لیے بینک کی جانب سے چارجز، فیس، ڈیوٹی، مخصوص محصول اور دیگر اخراجات (مجموعی طور پر "چارجز") وصول کیے جائیں گے۔

-ii صارف اس بات پر رضا مندی ظاہر کرتا ہے کہ وہ طلب کیے جانے پر بینک کو فوری طور پر اس طرح کے تمام یا کسی بھی قسم کے چارجز ادا کرے گا۔

-iii اس طرح کے چارجز بینک کی صوابدید پر وقتاً فوقتاً تبدیل ہوتے رہیں گے اور یہ صارف کی ذمہ داری ہے کہ وہ اس طرح کے چارجز کی مروجہ شرحیں قریبی بینک کی برانچ یا اے بی ایل ویب سائٹ سے حاصل کرے۔



-iv اگر صارف ترمیم شدہ ایس او سی کے نفاذ کی تاریخ کے بعد کارڈ اور/یا ای بینکنگ چینل کی خدمات کا استعمال جاری رکھتا ہے تو بینک کے پاس یہ یقین کرنے کی کافی وجہ ہوگی کہ صارف نے چارجز میں تبدیلی قبول کر لی ہے۔

-v اگر صارف پاکستان سے باہر لین دین کے لیے کارڈ/ای بینکنگ چینلز استعمال کرتا ہے (بشمول اے ٹی ایم/سی سی ڈی ایم، پی او ایس خریداری اور ای کامرس لین دین)، تو صارف ٹرانزیکشن کے وقت مبادلہ زر کے اخراجات اور سروس فیس کا بھی ذمہ دار ہوگا جو کہ پیشگی وصول کیے جائیں گے۔ تاہم، بینک تبادلہ یا زر مبادلہ کی دستیابی پر کسی حد کی پابندی کی کوئی گارنٹی نہیں دیتا اور نہ ہی کسی بھی ذمہ داری یا بار کو قبول کرتا ہے، چاہے وہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی وجہ سے ہو یا کسی دیگر صورت میں ہو۔

-vi ای بینکنگ چینل سروسز کا غیر قانونی یا ناجائز استعمال صارف کو بینک کے طے کردہ مالی چارجز کی ادائیگی کا ذمہ دار ٹھہرائے گا اور/یا کارڈ/اکاؤنٹ/دیگر ای بینکنگ چینلز کے ذریعے لین دین کی سرگرمیوں کو معطل کرنے کا باعث بنے گا۔ کسی بھی انضباطی اتھارٹی کی جانب سے صارف کے کارڈ اور دیگر ای بینکنگ چینل سروسز کے استعمال کے حوالے سے عائد کیے جانے والے جرمانے صارف کی ذمہ داری ہوں گے۔ صارف، صارف کے اکاؤنٹ کے انضباط سے متعلق تمام قابل اطلاق قوانین اور قواعد و ضوابط کی تعمیل کرتا ہے۔ ابہام سے بچنے کی غرض سے، انضباطی قانون اسلامی جمہوریہ پاکستان کے بنیادی قوانین اور قوانین ضابطہ ہیں۔

-vii مختلف خدمات سے متعلق چارجز بینک کسی بھی وقت اور وقتاً فوقتاً صارف کو نوٹس (چاہے عمومی یا خصوصی یا بینک کی ایس او سی میں اشاعت سے) کے ذریعے تبدیل کر سکتا ہے۔ اس طرح کی کوئی بھی تبدیلی نوٹس یا ایس او سی پر بیان کردہ تاریخ یا اس طرح کی کسی مابعد تاریخ سے مؤثر ہوگی جسے بینک اس ضمن میں واضح طور پر بیان کرے۔ تاہم، ای بینکنگ چینل سروس کے فراہم کنندہ کو ای بینکنگ چینلز کے استعمال کے حوالے سے قابل ادا کوئی چارجز یا فیس اور اس میں ای بینکنگ چینل سروس کے فراہم کنندہ کی جانب سے کی جانے والی کسی بھی قسم کی تبدیلی صرف اور صرف صارف کے لیے ہوگی اور بینک اس کے لیے ذمہ دار نہ ہوگا۔

-viii تمام چارجز ناقابل واپسی ہیں سوائے اس کے کہ بینک کی جانب سے بصورت دیگر بیان کیا جائے۔

## **7- استعمال کی حدود**

-i کسی بھی ایک دن میں کی گئی ٹرانزیکشنز کی کل رقم/تعداد بینک کی ویب سائٹ ([www.abl.com](http://www.abl.com)) پر وقتاً فوقتاً شائع ہونے والی مخصوص رقم/ ٹرانزیکشنز / شرائط کی تعداد تک محدود ہوگی۔ صارف بینک کی جانب سے تجویز کردہ یا خود صارف کی جانب سے مقرر

کردہ روزانہ کی حدود سے زیادہ الیکٹرانک فنڈ ٹرانسفر (ای ایف ٹی)/بل کی ادائیگی/ای کامرس ٹرانزیکشن/ٹرانزیکشنز نہیں کرے گا۔

-ii صارف کارڈ اور دیگر ای بینکنگ چینل سروسز کا استعمال کرتے ہوئے وقتاً فوقتاً اکاؤنٹ کے کریڈٹ بیلنس (اگر کوئی ہے) سے زیادہ مالیت کی ٹرانزیکشن کرنے کا مجاز نہیں ہے۔

-iii اگر بینک کو کسی ٹرانزیکشن کی منظوری دینے کے لیے کہا جاتا ہے تو بینک کسی بھی دوسری ٹرانزیکشن کو مدنظر رکھ سکتا ہے جس کی منظوری دے دی گئی ہے لیکن اسے ابھی اکاؤنٹ سے ڈیبٹ نہیں کیا گیا ہے یا دیگر سرگرمیوں کو زیر غور لا سکتا ہے جن کی وجہ سے اس طرح کے ٹرانزیکشن کے نتیجہ میں قابل ادا ہونے والی رقم کی ادائیگی کے لیے اکاؤنٹ میں دستیاب رقم نا کافی ہو سکتی ہے، اور بینک اپنی مطلق صوابدید پر ایسی ٹرانزیکشن کی منظوری دینے سے انکار کر سکتا ہے، ایسی صورت میں اس ٹرانزیکشن کو اکاؤنٹ میں ڈیبٹ نہیں کیا جائے گا۔ کسی بھی ٹرانزیکشن کی منظوری دینے سے انکار کے نتیجہ میں ہونے والے نقصان کے لیے بینک ذمہ دار نہ ہوگا۔

## -8 ناکافی فنڈز

-i اس صورت میں کہ اکاؤنٹ میں سے کسی بھی ٹرانزیکشن یا ادائیگی بشمول مارک اپ ، فیس ، چارجز ، مبادلہ زر کے چارجز ، سروس فیس یا بینک کو قابل ادا کوئی دیگر ادائیگی، کے لیے اکاؤنٹ میں کافی فنڈز دستیاب نہیں ہیں، تو بینک اپنی مطلق صوابدید پر (اور ایسا کرنے کی کسی ذمہ داری کے بغیر) بینک میں صارف کے کسی دوسرے اکاؤنٹ سے مذکورہ اکاؤنٹ میں کافی فنڈز منتقل کر سکتا ہے یا منتقلی کابندوبست کر سکتا ہے۔ اس سلسلے میں، صارف بینک کو اس طرح کے دوسرے اکاؤنٹس میں موجود کسی بھی ایسے کریڈٹ بیلنس کو مذکورہ اکاؤنٹ میں ہونے والی ٹرانزیکشن کی ادائیگی کے لیے مجتمع، اکٹھا یا منہا کرنے کی اجازت دیتا ہے ، منظوری دیتا ہے اور رضامندی ظاہر کرتا ہے۔

-ii اگر اکاؤنٹ تکنیکی وجوہات کی بناء پر ای بینکنگ چینل کی خدمات کا استعمال کرتے ہوئے اوور ڈران (overdraw) ہو جاتا ہے تو صارف بینک کی جانب سے اپنی صوابدید پر مخصوص کردہ شرح پر مارک اپ/سود وغیرہ کے ہمراہ اضافی رقم کی عندالطلب ادائیگی کا پابند ہو گا۔ بینک صارف کے خرچ، خطرے اور ذمہ داری پر مذکورہ رقم کی وصولی کے لیے قانونی کارروائی کا حق بھی محفوظ رکھتا ہے۔

## 9. ٹرانزیکشنز کی منسوخی

i- ٹرانزیکشن مکمل ہونے کے بعد صارف اسے منسوخ نہیں کر سکتا۔ تاہم، بینک ٹرانزیکشن کو خاص طور پر ایسی الیکٹرانک فنڈ ٹرانسفر (ای ایف ٹی) ٹرانزیکشن کو مسترد کرنے یا معطل کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے جس میں کم از کم مطلوبہ معلومات کی کمی ہو یا جہاں لازمی خالی جگہ مناسب تفصیلات سے پُر نہ ہو یا ٹرانزیکشن سے وابستہ خطرہ موجود ہو (بعض قواعد کی بنا پر)۔

ii اگر کوئی سپلائر کسی لین دین کے رقم کی واپسی کرتا ہے تو بینک سپلائر کی مناسب ہدایات اور اس طرح کی رقم کی واپسی کے سلسلے میں فنڈز موصول ہونے پر اکاؤنٹ میں کریڈٹ کرے گا۔ ایسی ہدایات اور فنڈز حاصل کرنے میں کوئی تاخیر کے نتیجے میں ہونے والے کسی نقصان کا بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔

## 10. ٹرانزیکشن پر عمل درآمد

i- بینک عام طور پر ٹرانزیکشن کو اسی وقت انجام دیتا ہے جیسے ہی بینک کو صارف سے مناسب ہدایات موصول ہوتی ہیں، اس سلسلے میں کسی غیر متوقع وجہ سے عمل درآمد میں تاخیر ہو سکتی ہے۔ اس حوالے سے بینک کسی بھی تاخیر کے نتیجے میں ہونے والے نقصان کے لیے ذمہ دار نہ ہوگا۔

## 11. ای بینکنگ سروسز کو ایکٹیویٹ/ڈی-ایکٹیویٹ کرنا

i- صارف، بینک کی جانب سے تجویز کردہ طریقہ کے ذریعے ای بینکنگ چینل سروسز کی ایکٹیویٹیشن/ڈی-ایکٹیویٹیشن/سبسکرپشن/ان-سبسکرپشن کی درخواست دے سکتا ہے۔ اس طرح کی ایکٹیویٹیشن/ڈی-ایکٹیویٹیشن کی درخواستوں پر عمل درآمد ہونے میں کچھ مخصوص وقت لگ سکتا ہے اور اس وقت کے دوران ڈیٹا کی سروس/پروسیسنگ کی دستیابی کے لیے بینک ذمہ دار نہ ہوگا۔

ii بینک جزوی سروس کی دستیابی یا کسی بھی سروس کو بغیر کسی پیشگی اطلاع کے بند رکھنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔

## 12. کارڈ/ای بینکنگ سروسز کو قبول کرنے سے انکار

i- کسی بھی ٹرانزیکشن/ڈسکاؤنٹ کے سلسلے میں کسی ریٹیلر، سپلائر، دیگر بینک یا کارڈ سے چلنے والی مشین کے کارڈ/ای بینکنگ سروسز کے استعمال کو قبول کرنے سے انکار کے نتیجے میں ہونے والے نقصان کے لیے بینک ذمہ دار نہ ہوگا۔

-ii کسی بھی ریٹیلر یا سپلائر کے خلاف صارف کا کوئی دعویٰ بینک کے خلاف منہائی ، دعویٰ یا جوابی دعویٰ کی بنا نہیں ہو سکتا۔ بینک صارف کی جانب سے کارڈ/ای بینکنگ سروس کے استعمال کے ذریعے محفوظ کردہ، استعمال کردہ یا خریدی گئی اشیاء اور/یا خدمات کے کسی بھی طرح سے معیار ، مقدار ، استعداد ، قبولیت ، قابل تجارت ہونے یا کسی ریٹیلر یا سپلائر کے ذریعہ کسی بھی کارڈ/ای بینکنگ سروس ٹرانزیکشنز کی خلاف ورزی یا عدم تعمیل کے لیے ذمہ دار نہ ہوگا۔

-iii ریٹیلر یا سپلائر کو کسی بھی صورت میں بینک کا ایجنٹ یا نمائندہ نہیں سمجھا جائے گا اور تاجر کی جانب سے کسی عمل یا کوتاہی یا نمائندگی کی خلاف ورزی کے لیے بینک کسی بھی طرح سے ذمہ دار اور جوابدہ نہ ہوگا۔

### 13- اکاؤنٹ کی الیکٹرانک اسٹیٹمنٹ

-i صارف /اکاؤنٹ ہولڈر بذریعہ ہذا بینک کو الیکٹرانک طریقے سے ، ایس بی پی، ای ایف ٹی ریگولیشنز کے مقرر کردہ تواتر سے یا بصورت دیگر جیسا کہ فی الوقت نافذ العمل ہو، بینک کے ریکارڈ میں موجود ای میل کے ذریعے ، اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ بھیجنے کے لیے رضامندی ظاہر کرتا/کرتی ہے ، اگر اس کی جانب سے کوئی الیکٹرانک فنڈ ٹرانسفر ٹرانزیکشن /ٹرانزیکشنز ای بینکنگ چینل کے ذریعے عمل میں لائی جاتی ہے/ہیں۔

### 14- پروموشنز/ڈسکاؤنٹس

-i مذکورہ بالا شرائط سے کو متاثر کیے بغیر ، بینک وقتاً فوقتاً اور اپنی مطلق صوابدید پر ، کچھ مخصوص کمپنیوں (الحاق شدہ اداروں) کی اشیاء یا خدمات کو اپنے تمام یا کسی بھی سبسکرائبرز کے درمیان فروغ دے سکتا ہے۔

-ii اگر اس طرح کی پروموشن صارف کو فراہم کی جاتی ہے اور صارف اس پروموشن سے فائدہ اٹھاتا ہے تو ، صارف اس بات پر رضامندی ظاہر کرتا ہے کہ ان شرائط و ضوابط کے علاوہ ، صارف پروموشن کی شرائط و ضوابط کی بھی پابندی کرے گا۔ اس طرح کی پروموشن صارف کو نوٹس کے بغیر کسی بھی وقت واپس لی جا سکتی ہے۔

-iii کارڈز/ای بینکنگ چینلز کے ذریعے بینک یا اتحادیوں کی پیش کردہ خدمات ، چھوٹ ، پروموشن اور مراعات متعلقہ شرائط و ضوابط سے مشروط ہیں اور اگر تاجر/خدمات فراہم کنندگان خدمات ، چھوٹ ، پروموشن اور مراعات کی تعمیل سے انکار کرتا ہے تو بینک ذمہ دار نہ ہوگا۔

## 15- تنسیخ

- i- بینک کسی بھی ای بینکنگ سروس کو کسی بھی وقت مخصوص یا تمام صارفین کے لیے غیر فعال کرنے کا فیصلہ بھی کر سکتا ہے۔
- ii- بینک کسی بھی وقت سیکیورٹی یا دیگر وجوہات کی بنا پر اور یہاں تک کہ صارف کو پیشگی اطلاع کے بغیر کسی بھی ای بینکنگ سروس کو غیر فعال/عارضی طور پر بلاک کرنے کا فیصلہ کر سکتا ہے اور بینک کو کسی بھی تکلیف/نقصان/بعد میں ہونے والے نقصان کا ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا۔
- iii- بینک صارف کو مطلع کر کے ان شرائط و ضوابط پر مشتمل معاہدہ منسوخ کر سکتا ہے۔

## 16- بعد از تنسیخ

ان شرائط و ضوابط میں شامل معاہدے کی برطرفی ان چیزوں کے سلسلے میں کسی ذمہ داری کو متاثر نہیں کرے گی جو اسے ختم کرنے سے پہلے کی گئی یا چھوڑ دی جائیں۔

## 17- معاہدہ نافذ العمل اور مؤثر رہے گا

ان شرائط و ضوابط پر مشتمل معاہدہ مکمل طور پر نافذ العمل اور مؤثر سمجھا جائے گا اگر اور جہاں تک کہ کوئی ٹرانزیکشن مکمل ہو چکی ہو لیکن اس کے برطرف ہونے سے پہلے اکاؤنٹ میں ڈیبٹ نہ ہوئی ہو۔

## 18- ای بینکنگ چینل سروسز میں تعطل

- i- الائیڈ بینک ای بینکنگ چینلز کو فعال حالت میں رکھنے کی پوری کوشش کرتا ہے ، تاہم اگر کوئی بھی ای بینکنگ چینلز قدرتی آفات ، قانونی پابندیوں ، ٹیلی کمیونیکیشن نیٹ ورک میں خرابیوں یا نیٹ ورک کی ناکامی ، ہارڈ ویئر کی خرابی یا سسٹم کی متوقع دیکھ بھال/اپ گریڈ جیسی وجوہات یا بینک کے اختیار سے باہر کسی اور وجہ کی بنا پر مطلوبہ انداز میں دستیاب نہیں ہیں تو کسی بھی صورت میں بینک کو صارف کی جانب سے ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا۔ اور نہ ہی کسی بھی صورت میں کسی بھی طرح کے ہرجانے کے لیے بینک ذمہ دار ہو گا چاہے اس طرح کے ہرجانے براہ راست ، بالواسطہ ، حادثاتی یا نتیجتاً ہوں اور چاہے کوئی دعویٰ آمدنی سے محرومی

، کاروبار میں تعطل یا کسی بھی طرز یا نوعیت کے کسی نقصان پر مبنی ہو اور چاہے یہ دعویٰ صارف کی جانب سے یا کسی دیگر شخص کی جانب سے قائم کیا گیا ہو۔

-ii الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر (ای ایف ٹی) اور الائیڈ بینک کی پیش کردہ دیگر خدمات کو فعال کرنے کی ٹیکنالوجی وائرس یا دیگر بدنیتی پر مبنی ، تباہ کن یا کرپٹ کرنے والے کوڈ ، پروگرام یا میکرو سے متاثر ہو سکتی ہے۔ یہ بھی ممکن ہے کہ الائیڈ بینک سسٹم/ویب سائٹ کو دیکھ بھال کی ضرورت ہو اور اس دوران خدمات صارف کو دستیاب نہ ہوں یا یہ صارف کی درخواست پر کارروائی نہ کر سکے۔ اس کے نتیجہ میں ٹرانزیکشن کی پروسیسنگ میں تاخیر ہو سکتی ہے یا ٹرانزیکشن کی پروسیسنگ میں ناکامی اور کسی بھی درخواست پر اس طرح کی دیگر ناکامی اور عدم تعميل ہو سکتی ہے۔

-iii اگر ای بینکنگ چینلز سے متعلقہ خدمات ، بالخصوص الیکٹرانک فنڈ ٹرانسفر (EFT) سروسز میں کسی بھی متوقع دیکھ بھال یا سسٹم کی اپ گریڈیشن کی وجہ سے عارضی طور پر دستیاب نہیں ہیں، تو بینک ایس ایم ایس ، ای میل یا اخباری اشتہار وغیرہ کے ذریعے صارف کو پیشگی آگاہ کرے گا۔

## 19- ذمہ داری کی حد

-i ہڑتالوں ، صنعتی کارروائیوں ، بجلی کی عدم دستیابی ، سٹم یا آلات کی خرابی یا بینک کے اختیار سے باہر دیگر وجوہات کے سبب صارف کو بینک کی جانب سے کسی بھی بینکنگ یا دیگر خدمات کی فراہمی میں ہونے والی تاخیر یا تاخیر کے نتیجہ میں ہونے والے کسی بھی نقصان/مابعدنقصان کے لیے صارف کی جانب سے بینک کو ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا۔

-ii اس بات پر اتفاق کیا جاتا ہے کہ نقد رقم نکالنے ، فنڈز کی منتقلی اور دیگر ادائیگیوں کے لیے بائیومیٹرک تصدیق کی فعالیت کے ذریعے ای بینکنگ چینل کی خدمات کے استعمال کی صورت میں ، صارف اس فعالیت کو مکمل طور پر اپنی ذمہ داری، نتائج اور خرچ پر استعمال کرے گا۔

-iii بینک کسی بھی طرح حادثاتی موت ، چوٹ یا املاک کو پہنچنے والے نقصان کے لیے ذمہ دار نہ ہوگا جو کہ اے ٹی ایم/سی ڈی ایم والے حصے یا کسی دوسری جگہ پر کارڈ یا دیگر ای بینکنگ چینل سروسز کے استعمال سے صارف کو برداشت کرنا پڑے۔ اس بات کا اقرار کیا جاتا ہے کہ صارف کارڈ یا دیگر ای بینکنگ چینل سروسز کو مکمل طور پر اپنی ذمہ داری، نتائج اور خرچ پر استعمال کرے گا۔

-iv جب بھی صارف ای بینکنگ چینل سروسز کسی بھی یوٹیلیٹی یا دیگر بلوں کی ادائیگی کے لیے استعمال کرتا ہے تو صارف کسی بھی جرمانہ، لاگت یا سرچارج کے لیے خود ذمہ دار رہے گا جو یوٹیلیٹی یا سروس فراہم کرنے والے کی جانب سے تاخیر سے ادائیگی کے لیے وصول کیا جا

سکتا ہے ، قطع نظر اس کے کہ صارف نے بینک کو مناسب نوٹس اور مناسب تفصیلات فراہم کی تھیں۔

-v کسی بھی ای بینکنگ سروس کے فعال ہونے کی مدت کے دوران کسی بھی غیر مجاز/دھوکہ دہی پر مبنی ٹرانزیکشن/ ٹرانزیکشنز کی صورت میں ، صارف کی جانب سے بینک کو ذمہ دار یامستوجب نہیں ٹھہرایا جائے گا۔

-vi بینک صارف کے او ٹی پی/پاس ورڈ اور/یا فروخت کار ویب سائٹ/موبائل ایپ/پورٹل پر نظر آنے والی رقم یا کسی دوسرے پلیٹ فارم کے ذریعے اشیاء یا دیگر آن لائن خریداری کے نتیجہ میں داخل کی گئی رقم کے لیے ذمہ دار نہ ہوگا کیونکہ اس سلسلے میں رقم کا حساب تیسرے فریق کے سسٹم سے لگایا جاتا ہے (براہ راست یا درمیانی عاملین/جمع کرنے والوں ثالثی کے ذریعے) اور بینک صرف تیسرے فریق (Third Party) کے سسٹم سے موصول ہونے والی درخواست پر رقم کو منظور کرتا ہے جسے صارف ادائیگی اور مالی لین دین کے لیے قبول کرتا ہے۔ اس میں کسی بھی قسم کے چارجز/سرچارجز یا فیس شامل ہیں جو تیسرے فریق کی شرائط و ضوابط کے مطابق اس ٹرانزیکشن پر لاگو ہوتے ہیں۔

-vii بینک ای بینکنگ چینل کی خدمات ان کی موجودہ حالت میں فراہم کر رہا ہے اور صارف تسلیم کرتا ہے کہ ممکن ہے خدمات غلطی سے پاک نہ ہوں۔ بینک پیشہ ورانہ خدمات فراہم کرنے کی کوشش کرے گا تاکہ خدمات (بینک/تیسرے فریق کے ذریعہ فراہم کردہ) کو قابل رسائی اور قابل استعمال رکھا جائے لیکن ان خدمات کی کارکردگی ، معیار ، دستیابی یا استعمال کے لیے بینک کوئی صریح یا معنوی گارنٹی فراہم نہیں کرتا۔

## **20- بینکنگ اور دھوکہ دہی پر مبنی ٹرانزیکشنز**

-i انٹرنیٹ دھوکہ دہی، غلط استعمال ، بینکنگ اور ایسی دیگر سرگرمیوں کے لیے حساس ہے جو ٹرانزیکشن کو متاثر کر سکتی ہیں۔ اگرچہ بینک ان کو روکنے کے لیے تحفظ فراہم کرنے کی کوشش کرے گا ، لیکن اس طرح کے انٹرنیٹ فراڈ ، بینکنگ ، کال سپوفنگ اور دیگر سرگرمیوں سے بچاؤ کی کوئی گارنٹی نہیں دی جا سکتی جو رقوم کی منتقلی یا کسی دیگر ادائیگی کو متاثر کر سکتی ہے۔ صارف بذریعہ ہذا بینک کو انٹرنیٹ بینکنگ کے استعمال اور اس سے پیدا ہونے والے تمام خطرات اور نقصانات کے خلاف مستثنیٰ قرار دیتا ہے۔

## **21- تیسرے فریق کی فراہم کردہ خدمات**

-i ممکن ہے کہ ادائیگیوں یا اشیاء/سامان کی خریداری کے لیے ٹرانزیکشن/ ٹرانزیکشنز بعض وجوہات کی بنا پر مکمل نہ ہو سکیں۔ ایسے معاملات میں، صارف مذکورہ ٹرانزیکشن/ ٹرانزیکشنز اور معاہدوں میں کسی بھی طرح بینک کو ذمہ دار نہیں ٹھہرائے گا۔ بینک تیسرے

فریق کی فراہم کردہ خدمات کا ضامن ، بیمہ دہندہ یا گارنٹر نہیں ہے۔ انٹرنیٹ بینکنگ کا استعمال کرتے ہوئے صارف کی جانب سے خریدی گئی اشیاء معاہدے کی کسی خلاف ورزی کے لیے الائیڈ بینک کے خلاف چارہ جوئی کے حق کے بغیر بیچی جاتی ہیں۔ معیار ، قیمت ، اختتام میعاد ، منسوخی ، رقم کی واپسی یا خریدی گئی (یا ادا نیگی کردہ) اشیاء کی دیگر شرائط کے بارے میں کوئی بھی تنازعہ براہ راست صارف اور خدمات فراہم کرنے والے تیسرے فریق کے درمیان حل ہونا چاہیے اور اس سلسلے میں صارف کے لیے چارہ جوئی کا واحد راستہ وہ تیسرا فریق ہو گا جو اس طرح کی ادائیگی کی ٹرانزیکشن کی آمدنی سے مستفید ہوا ہے۔ ایک بار درخواست موصول ہو جانے کے بعد سینما اور تقریبات کے ٹکٹ منسوخ یا کسی بھی حالت میں واپس نہیں کیے جا سکتے۔ تیسرے فریق کے ساتھ طے شدہ شرائط کے مطابق بس کے ٹکٹ منسوخ کیے جا سکتے ہیں۔ بس ٹکٹ کی منسوخی یا اس میں تبدیلی کی صورت میں چارجز لاگو ہو سکتے ہیں۔

## 22- تبادلہ معلومات/ انکشافات

- i- صارف، بینک کے کمپنیوں کے گروپ کے اندر کسی بھی کمپنی ، کسی بھی تیسرے فریق پروسیسرز ، سروس فراہم کنندگان اور/یا بینک کی جانب سے کارڈ کی شخصی وضع کاری (personalization) کی فرموں جن کی خدمات بینک وقتاً فوقتاً استعمال کرتا ہے ، کے ساتھ معلومات کے تبادلہ کی اجازت دیتا ہے۔ اس طرح کی معلومات میں صارف کی تفصیلات ، کارڈ ، اکاؤنٹ اور کوئی بھی ایسی ٹرانزیکشن جسے بینک اپنی رائے میں ضروری یا مناسب سمجھتا ہے ، شامل ہیں لیکن صرف ان تک محدود نہیں ہیں۔
- ii- صارف ، بذریعہ ہذا اپنی رضامندی کا اظہار کرتا ہے/کرتی ہے/کرتے ہیں کہ صارف کی جانب سے فراہم کردہ معلومات/دستاویزات کو مناسب احتیاط اور نگرانی کے امور کے لیے استعمال کیا جا سکتا ہے۔
- iii- بینک ، صارف کے حوالے سے معلومات جیسے کارڈ ، اکاؤنٹ یا کسی ٹرانزیکشن سے متعلق معلومات بھی کسی کو فراہم کر سکتا ہے ، اگر ایسا کرنا قانون ، دستور یا مروجہ معمول کے مطابق ضروری ہو۔
- iv- بینک ، صارف کی معلومات (کے وائی سی)/دیگر معلومات جو قانون ، دستور یا مروجہ رسم و رواج کے تحت درکار ہو، دیگر بینکوں/اداروں بشمول سینٹرل ڈپازٹری کمیٹی (سی ڈی سی) آف پاکستان اور/یا نیشنل کلیئرنگ کمپنی آف پاکستان لمیٹڈ (این سی سی سی پی ایل) کو فراہم کر سکتا ہے۔
- v- بینک ، صارف کی وہ معلومات جس کی قانون اجازت دیتا ہے، قانون نافذ کرنے والے اداروں/ریگولیٹرز کو ان کی درخواست پر فراہم کر سکتا ہے۔



## 23۔ ضمانت

i- صارف، بذریعہ ہذا بینک کو کسی بھی یا تمام نقصانات، ہرجانوں، لاگتوں یا اخراجات کے خلاف نقصان سے بچانے اور ان کی تلافی کرنے کی ضمانت دیتا ہے جو بینک اور صارف کو ان شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی کے نتیجہ میں یا صارف کے کسی بھی ٹرانزیکشن کے لیے ای بینکنگ چینل کا غیر قانونی، غیر مجاز یا بصورت دیگر استعمال کرنے یا استعمال کرنے کی اجازت دینے کے نتیجہ میں برداشت کرنے یا اٹھانے پڑیں۔

## کارڈز

### 1۔ کارڈ کا استعمال

i- کارڈ/بائیومیٹرک کا استعمال کسی بھی خودکار ٹیلر مشین (اے ٹی ایم)/چیک اینڈ کیش ڈپازٹ مشین (سی سی ڈی ایم) سے رقم نکالنے/جمع کرنے یا اے ٹی ایم/سی سی ڈی ایم/آئی ٹی ایم کے ذریعے پیش کی جانے والی کسی بھی اضافی بینکنگ سروس تک رسائی کے لیے کیا جا سکتا ہے (جیسے مقامی طور پر ایک ہی بینک میں یا پاکستان کے کسی دوسرے بینک میں ایک اکاؤنٹ سے دوسرے میں فنڈز کی منتقلی، اور یوٹیلیٹی یا دیگر بلوں کی ادائیگی) یا ملک سے باہر اے ٹی ایم سے نقد رقم نکالنے یا اس کا استعمال آن لائن یا دکاندار کے پوائنٹ آف سیل (پی او ایس) پر سامان اور خدمات کے لیے یا دنیا بھر میں سپلائرز، جو کارڈ قبول کرتے ہیں، کو ادائیگی کرنے کے لیے کیا جا سکتا ہے لیکن یہ استعمال مصنوعات کی خصوصیات پر منحصر ہے اور وقتاً فوقتاً قابل اطلاق قواعد و ضوابط کی تعمیل سے مشروط ہے۔

ii- کارڈ ہولڈر بینک کے تفویض کردہ اختیار کے مطابق بینکنگ خدمات حاصل کر سکتا ہے جس میں انٹرنیٹ/موبائل بینکنگ اور آئی وی آر کی سہولیات اور کوئی دوسری ادائیگی کی خدمات/سہولیات شامل ہیں، لیکن صرف ان تک محدود نہیں، جو بینک وقتاً فوقتاً کارڈ ہولڈرز کے لیے دستیاب کروا سکتا ہے جس کے لیے کارڈ ہولڈر بینک کے مروجہ طریق ہائے کار کے مطابق اندراج کروانا/انتخاب کرتا ہے۔

-iii اگر کارڈ ہولڈر کسی بھی اے ٹی ایم/سی سی ڈی ایم میں کارڈ کا استعمال کرتا ہے جو بینک کے زیر انتظام نہیں ہے ، تو بینک سوئچ سروس کے فراہم کنندہ کے ذریعہ فراہم کردہ ریکارڈوں پر انحصار کرنے کا مجاز ہوگا اور کارڈ ہولڈر کی جانب سے کسی بھی ٹرانزیکشن کو اسی دن ڈیبٹ کرنے میں بینک کی کسی کوتاہی یا ناکامی کی صورت میں بینک کسی بھی ما بعد تاریخ کو کارڈ ہولڈر کے پیشگی حوالہ کے بغیر براہ راست ڈیبٹ کے ذریعے ٹرانزیکشن کو مکمل کر سکتا ہے۔

## 2. کارڈ کا اجراء

- i بینک صرف اس صورت میں کارڈ جاری کرے گا جب صارف نے بینک اکاؤنٹ اور ای بینکنگ چینلز کو منضبط کرنے والی شرائط و ضوابط کو قبول کرتے ہوئے بینک کے مجوزہ طریق کار کے مطابق اس کی درخواست کی ہو۔ کارڈ کے اجراء، ہائیومیٹرک یا کوئی اور بغیر کارڈ سروس کے لیے بینک میں اکاؤنٹ کھولنا اور اسے باقاعدہ رکھنا لازمی ہے۔
- ii کارڈ پر ظاہر ہونے والا صارف کا نام صارف کی درخواست پر متعلقہ اکاؤنٹ کے نام سے مختلف ہو سکتا ہے۔

## 3. کارڈ کی ملکیت

- i کارڈ بینک کی ملکیت ہے اور بینک یا بینک کا کوئی بھی مجاز افسر، ملازم، ملازم، ایسوسی ایٹ یا ایجنٹ کارڈ کو اپنے پاس رکھ سکتا ہے، کارڈ ہولڈر سے کارڈ واپس کرنے کا مطالبہ کر سکتا ہے یا اپنی صوابدید پر کسی بھی وقت کارڈ کا استعمال معطل کر سکتا ہے۔ اور اس کے نتیجے میں کارڈ ہولڈر کو ہونے والے کسی نقصان کا بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔ کارڈ ہولڈر کے علاوہ کوئی اور شخص کارڈ استعمال نہیں کر سکتا۔ بینک کو کارڈ واپسی پر ہائیومیٹرک بھی معطل کیا جا سکتا ہے۔

- ii اگر بینک کی جانب سے کارڈ کو واپس کرنے یا بینک کے اپنی تحویل میں رکھنے کا تقاضا کیا جاتا ہے تو اس سے متعلقہ دیگر خدمات بھی معطل ہو سکتی ہیں۔

#### 4- کارآمدیت اور فعالیت

- i
- i کارڈ، بینک کی جانب سے صارف کی رجسٹرڈ تفصیلات استعمال کر تے ہوئے وضع کردہ طریقہ سے ایکٹیویٹ کیا جائے گا۔
- ii کارڈ صرف اس پر ظاہر کردہ مدت کے لیے کارآمد ہے اور اس کے بعد یا اگر بینک کارڈ ہولڈر کو تحریری طور پر نوٹس دے کر اسے بینک کو واپس کرنے کا تقاضا کرے، غیر مؤثر ہو جائے گا۔
- iii کارڈ کسی بھی فریق / فریقین کی جانب سے اکاؤنٹ بند کیے جانے پر بھی غیر مؤثر ہو جائے گا اور ایسا ہونے کے بعد کسی بھی نقصان کی صورت میں بینک اس کی کوئی ذمہ داری نہیں لے گا۔
- iv مدتِ میعاد ختم ہونے پر، مقناطیسی پٹی میں سے کارڈ کو دو حصوں میں کاٹ کر اور کارڈ چپ میں سوراخ کر کے ضائع کر دیا جائے گا۔
- v ای کامرس کی سہولت تمام ویزا کارڈز پر پہلے سے فعال ہے۔ اگر صارف اس سہولت کو غیر فعال کرنا چاہتا/چاہتی ہے تو وہ اے بی ایل ہیلپ لائن 225-225-111 پر کال کرے یا مائی اے بی ایل (myABL) استعمال کرے۔
- vi تمام کارڈز پر بین الاقوامی استعمال کی سہولت مسدود ہے۔ صارف کے پاس دستیاب چینلز کے ذریعے بین الاقوامی استعمال کو چالو یا بلاک کرنے کا اختیار ہے۔
- vii میعاد ختم ہونے پر، SOC کے مطابق فیس کے عوض کارڈ کی تجدید کی جا سکتی ہے۔ گاہک کو کارڈ کو مقناطیسی پٹی کے ذریعے آدھے حصے میں کاٹ کر، کارڈ کی چپ میں سوراخ کر کے پرانے کارڈ کے مناسب طریقے سے ضیاع کو یقینی بنانا چاہیے۔

#### 5- گمشدگی یا چوری

- i کارڈ کے غیر مجاز استعمال کو روکنے کے لیے کارڈ ہولڈر کو تمام احتیاطی تدابیر اختیار کرنی چاہئیں۔
- ii اگر کارڈ گم یا چوری ہو جائے تو کارڈ ہولڈر فوری طور پر ہیلپ لائن نمبر پر کال کر کے بینک کو مطلع کرے گا اور اس کے علاوہ کارڈ ہولڈر کے لیے لازمی ہے کہ وہ اس کے گم یا چوری کے بارے میں فوری طور پر بینک کو تحریری طور پر آگاہ کرے۔

-iii جب تک کہ مذکورہ بالا طریقے سے بینک کو مطلع نہیں کیا جاتا اس وقت تک کارڈ ہولڈر ہونے والی تمام ٹرانزیکشنز کا ذمہ دار ہوگا۔

-iv اگر کارڈ گم یا چوری ہو جائے تو اس کی تلاش کے لیے کارڈ ہولڈر بینک اور/یا قانون نافذ کرنے والے اداروں کے کسی بھی افسر، ملازمین، نمائندوں یا ایجنٹوں ساتھ تعاون کرے گا۔

-v بینک قانون نافذ کرنے والے اداروں اور کسی تیسرے فریق پر کارڈ ہولڈر اور اکاؤنٹ کے بارے میں معلومات ظاہر کر سکتا ہے اگر بینک کو لگے کہ ایسا کرنا کارڈ کی گمشدگی، چوری، غلط استعمال یا غیر مجاز استعمال سے کارڈ ہولڈر یا بینک کو ہونے والے کسی نقصان سے بچنے یا اس کی تلافی کرنے میں معاون ثابت ہوگا۔

-vi اگر کارڈ بینک کو اس کے گم یا چوری کا نوٹس دینے کے بعد مل جائے تو کارڈ ہولڈر اسے دوبارہ استعمال نہ کرے۔ مقناطیسی پٹی میں سے کارڈ کو دو حصوں میں کاٹ کر اور کارڈ چپ میں سوراخ کر کے ضائع کر دیا جائے

## 6- سکیمنگ، فشننگ یا دھوکہ دہی پر مبنی ٹرانزیکشن

-i کارڈ کا استعمال متعدد خطرات کے لیے حساس ہے جن میں سکیمنگ، فشننگ، ہیکنگ اور دیگر کارروائیاں جو رقم نکالنے، دوسرے اکاؤنٹس میں فنڈز کی منتقلی اور دیگر ادائیگیوں کا سبب بن سکتی ہیں، شامل ہیں لیکن صرف ان تک محدود نہیں ہیں۔ بینک اس طرح کے خطرات کو کم کرنے کے لیے اپنی ڈیوائسز/مشینوں (اے ٹی ایم، سی ڈی ایم۔ آئی ٹی ایم وغیرہ) کو محفوظ اور اپ ڈیٹ رکھنے کے لیے ہر ممکن اقدامات کرتا ہے، تاہم بینک کی جانب سے اپنے صارفین کو اس طرح کے خطرات سے بچانے کے لیے کیے جانے والے تمام اقدامات کے باوجود اس طرح کا کوئی واقعہ رونما ہونے پر، صارف بذریعہ ہڈا بینک کو اس طرح کے معاملات/واقعات اور اس کے نتیجے میں ہونے والے نقصانات سے مستثنیٰ کرنے/معاف کرنے کا اقرار کرتا ہے اور اس طرح کی متنازعہ ٹرانزیکشنز کے حوالے سے بینک کا فیصلہ حتمی ہوگا۔

## 7- تنسیخ

-i کارڈ ہولڈر بینک کو مطلع کر کے، مقناطیسی پٹی میں سے کارڈ کو دو حصوں میں کاٹ کر، کارڈ چپ میں سوراخ کر کے مناسب طریقے سے ضیاع کو یقینی بنا کر ان شرائط و ضوابط میں شامل معاہدے کو منسوخ کر سکتا ہے۔ اس طرح کی تنسیخ، اس شق کے مندرجہ ذیل پیراگراف کی دفعات کے تحت، کارڈ ہولڈر کی جانب سے منسوخ کامذکورہ درخواست بینک کو موصول ہونے پر، مؤثر ہوگی۔

-ii معاہدہ کی منسوخی کی صورت میں ،ادا کردہ فیس/ چارجز صارف کو مکمل یا جزوی طور پر واپس نہیں کیے جائیں گے۔

## **MYABL انٹرنیٹ بینکنگ**

### **1۔ اکاؤنٹس تک رسائی**

-i کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ پر مبنی ،صارف کے تمام انفرادی اکاؤنٹ myABL انٹرنیٹ بینکنگ کے لیے پہلے سے دستیاب ہوں گے۔

### **2۔ غیر مجاز رسائی**

-i صارف تسلیم کرتا ہے کہ اگر کسی تیسرے شخص کو اکاؤنٹ تک رسائی کی معلومات مل جاتی ہے تو وہ فنڈ منتقل کرنے اور دیگر ٹرانزیکشن کرنے کے قابل ہو جائے گا/گی۔ صارف اس بات کو یقینی بنائے گا کہ myABL پرسنل انٹرنیٹ بینکنگ کے استعمال پر لاگو شرائط و ضوابط کی ہر وقت تعمیل ہو، خاص طور پر جو پاس ورڈ ، او ٹی پی (یک وقتی پن) /کوڈز ، سافٹ ٹوکن ، اے ٹی ایم پن سے متعلقہ ہیں۔

### **3۔ بائیومیٹرک/فیس آئی ڈی لاگ ان (FACE ID LOGIN) کا طریق عمل**

-i بائیومیٹرک لاگ ان، اینڈرائیڈ اور آئی او ایس اسمارٹ فونز کے لیے myABL پرسنل انٹرنیٹ بینکنگ ایپس (apps) کی ایک خصوصیت ہے جہاں صارف اپنی شناخت کی تصدیق کے لیے لاگ ان (login) کے تصدیقی کوائف کے طور پر myABL یوزر آئی ڈی اور پاس ورڈ کے بجائے اپنی موبائل ڈیوائس پر رجسٹرڈ فنگر پرنٹ/تچ آئی ڈی یا فیس آئی ڈی استعمال کر سکتا ہے۔

-ii صارف کو چاہیے کہ اس امر کو یقینی بنائے کہ MyABL پرسنل انٹرنیٹ بینکنگ میں لاگ ان ہونے کے لیے اس کی موبائل ڈیوائس پر صرف اس کے فنگر پرنٹ/فیس آئی ڈی کا ڈیٹا محفوظ ہے اور وہ یہ بات بخوبی سمجھتا ہے کہ کامیاب بائیومیٹرک رجسٹریشن کے بعد ، اس کی موبائل ڈیوائس پر محفوظ کوئی بھی فنگر پرنٹ/فیس آئی ڈی کا ڈیٹا myABL پرسنل انٹرنیٹ بینکنگ اور حتیٰ کہ اس کے اکاؤنٹس تک رسائی حاصل کرنے کے لیے استعمال کیا جا سکتا ہے۔

-iii صارف جانتا ہے کہ myABL پرسنل انٹرنیٹ بینکنگ کی جانب سے تصدیق اس کی موبائل ڈیوائس پر فنگر پرنٹ/فیس آئی ڈی کی توثیق کے ماڈیول کے ساتھ کی جاتی ہے اور وہ اس تصدیق کے عمل سے اتفاق کرتا ہے۔

-iv صارف بخوبی واقف ہے کہ اس کی موبائل ڈیوائس کا فنگر پرنٹ/فیس آئی ڈی کی تصدیق کا ماڈیول بینک فراہم نہیں کرتا ہے ، اور بینک کسی بھی معاون موبائل ڈیوائس کے فنگر پرنٹ/فیس آئی ڈی کی تصدیق کے عمل کے محفوظ ہونے اور ڈیوائس کے اس کے تیار کنندہ کی جانب سے اس کی بیان کردہ فعالیت کے مطابق ہونے کے بارے میں کوئی نمائندگی یا ضمانت فراہم نہیں کرتا۔

-v صارف اس بات کو یقینی بنائے گا کہ بائیومیٹرک/فیس آئی ڈی کے لیے استعمال ہونے والی ڈیوائس اس طرح استعمال کی جائے کہ کوئی بھی شخص صارف کی رضامندی سے یا اس کے بغیر ان کوائف کو تبدیل نہ کر سکے۔

-vi بائیومیٹرک/فیس آئی ڈی کے طریق عمل کے ذریعے کی جانے والی رقوم کی منتقلی/منسوخ/واپس نہیں کی جائیں گی سوائے اس کے کہ منتقلی سے مستفید ہونے والے یا متعلقہ وصول کنندہ/تنظیم کی جانب سے کوئی ایسا معاہدہ یا اقرار کیا گیا ہو۔

## واٹس ایپ بینکنگ

### **1- صارف کی توثیق/دوبارہ تصدیق**

-i صارف بذریعہ ہذا اقرار کرتا ہے کہ اگر بینک کے رجسٹرڈ نمبر پر واٹس ایپ کے ذریعے کسی بھی سروس جیسے بیلنس ، منی اسٹیٹمنٹ وغیرہ کی درخواست موصول ہوئی ہو اور صارف کے رجسٹرڈ نمبر سے کی گئی ہو یا اگر درخواست کنندہ کی موبائل کی تفصیلات میں ظاہر ہونے والا موبائل نمبر صارف کا کوئی رجسٹرڈ نمبر ہے ، تو بینک فرض کرے گا کہ صارف خودبینک کے ساتھ بات چیت کر رہا /رہی /رہے ہیں اور درخواست صارف کی جانب سے کی گئی ہے اور بینک کی جانب سے صارف کی درخواست پر بھیجا گیا جواب قانونی سمجھا جائے گا اور صارف اس پر اعتراض نہیں کرے گا چاہے اس کے نتائج کچھ بھی ہوں ۔

### **2- واٹس ایپ کے ذریعے مراسلت کی محفوظیت**

-i اگرچہ اس سلسلے میں مراسلت آخر سے آخر تک خفیہ (End to End Encrypted) ہے لیکن صارف سمجھتا ہے اور اتفاق کرتا ہے کہ واٹس ایپ ایپلی کیشن کا استعمال خطرات کا باعث بن سکتا ہے اور اسے مکمل طور پر محفوظ نہیں بنایا جا سکتا۔ لہذا ، کوئی بھی پیغام اور معلومات کا تبادلہ تیسرے فریق کی جانب سے پڑھے جانے ، روکے جانے ، دھوکہ دہی یا ہیرا پھیری کے خطرے سے مشروط ہے اور بینک، بینک کی واٹس ایپ بینکنگ سروسز کے استعمال سے پیدا ہونے والے نتائج/نقصانات کا ذمہ دار نہ ہوگا۔

### 3- اکاؤنٹ سے متعلقہ معلومات کا ابلاغ

-i صارف قبول کرتا ہے کہ ہر واٹس ایپ مراسلت میں کچھ اکاؤنٹ سے متعلقہ معلومات ہوسکتی ہیں جو صارف سے متعلق ہیں۔ صارف بینک کو اکاؤنٹ سے متعلقہ معلومات جیسے اکاؤنٹ نمبر ، اکاؤنٹ بیننس یا اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ یا پیش کردہ یا مستقبل میں پیش کی جانے والی کوئی دیگر مالیاتی سروس، واٹس ایپ کے ذریعے بھیجنے کا اختیار دیتا ہے۔ الائیڈ بینک کو واٹس ایپ کی سہولت کے ذریعے بھیجی جانے والی ذاتی یا اکاؤنٹ کی معلومات کی رازداری ، اخفاء اور تحفظ کی خلاف ورزی کا ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا۔

### 1- سروس تک رسائی

i. تمام ABL اکاؤنٹ ہولڈرز کو بینک کی طرف سے تجویز کردہ ذرائع سے اس سروس کے فعال ہونے پر اس تک رسائی حاصل ہوتی ہے۔

### 2. - کارآمدیت اور فعالیت

i. سروس اس وقت تک فعال نہیں ہو گی جب تک کہ اکاؤنٹ ہولڈر کسی بھی ٹائم فریم کے لیے اپنی رجسٹرڈ تفصیلات استعمال کر کے فعال نہیں کرتا۔

ii. اس سروس کے لیے اکاؤنٹ ہولڈرز کو صرف اکاؤنٹ نمبر اور CNIC نمبر کے ساتھ بینک کے ساتھ رجسٹرڈ موبائل نمبر پر بھیجے گئے OTP کی ضرورت ہوتی ہے۔

iii سروس مقررہ مدت کے ختم ہونے کے بعد غیر فعال ہو جائے گی

### دانشورانہ املاک

سبسکرائبر تسلیم کرتا ہے کہ ڈیجیٹل بینکنگ سروس بینک کی ملکیت ہے اور بینک ڈیجیٹل بینکنگ سروس سے متعلق تمام سافٹ ویئر اور دستاویزات اور مابعد کی جانے والی کسی بھی ترمیم بشمول کسی بھی شکل

میں صارف کے رہنما خطوط میں حق طباعت و اشاعت کا حامل ہے سروسز کے سلسلے میں استعمال ہونے والے بینک کے ٹریڈ مارک اور گرافکس بینک کی ملکیت ہیں۔ استعمال ہونے والے دیگر تمام ٹریڈ مارک اور گرافکس ان کے متعلقہ مالکان کی ملکیت ہیں۔

## انضباطی قانون

i- یہ شرائط و ضوابط سٹیٹ بینک آف پاکستان کے قواعد و ضوابط ، مراسلوں اور (وقتاً فوقتاً لاگو ہونے والے) ہدایت ناموں سے مشروط ہیں اور انہیں اسلامی جمہوریہ پاکستان کے بنیادی اور ضابطہ کے قوانین کے تحت چلایا جائے گا۔ پاکستان کی عدالتوں کو مکمل دائرہ اختیار حاصل ہوگا۔

## تشریح

i- یہ شرائط و ضوابط اردو میں بھی جاری کی جا رہی ہیں۔ مذکورہ بالا شرائط و ضوابط اور ان شقوں کی دفعات کی تشریح کے درمیان کوئی تضاد یا تصادم کی صورت میں ، اوپر بیان کردہ انگریزی شکل کو فوقیت حاصل ہوگی اور اسے مستند سمجھا جائے گا۔

ii- اکاؤنٹ /ای بینکنگ چینلز کے حوالے سے بینک کی جانب سے کی گئی ان شرائط و ضوابط کی تشریح کو حتمی اور قابلِ تعمیل سمجھا جائے گا۔

iii- ان شرائط و ضوابط میں صیغہ واحد کے استعمال میں صیغہ جمع اور صیغہ جمع کے استعمال میں صیغہ واحد شامل ہوگا اور کسی ایک صنف میں تمام اصناف شامل ہیں اور اشخاص کے کسی حوالہ میں حقیقی اشخاص، فرمیں ، شراکتیں ، کمپنیاں اور کارپوریٹ ادارے شامل ہیں۔

iv- صارف /اکاؤنٹ ہولڈر/ڈپازٹر ان شرائط و ضوابط کا پابند ہو گا اور وہ بذریعہ ہذا توثیق اور تصدیق کرتا ہے کہ اس نے مذکورہ شرائط و ضوابط کو پڑھ لیا ہے اور سمجھ لیا ہے۔ صارف /اکاؤنٹ ہولڈر/ڈپازٹر بذریعہ ہذا یہ قبول کرتا ہے کہ اس نے ان شرائط و ضوابط کو پڑھ لیا ہے اور انہیں تسلیم کرنے کی تصدیق کرتا ہے۔

## تنازعات کے حل



i- تنازعہ/غلطی کے حل کے لیے، صارف فوری طور پر کال سینٹر/برانچ یا بینک کی جانب سے تجویز کردہ کسی بھی ذریعہ سے رابطہ کرے گا اور ضروری معلومات/تفصیل فراہم کرے گا جو کہ بینک کو درکار ہو۔ شکایت کے اندراج پر، بینک معاملے کی تحقیقات کرے گا اور اسے مجوزہ ٹی اے ٹی کے اندر حل کرے گا۔ تاہم، تصفیہ طلب تنازعہ/معاملہ ایس بی پی/بینکنگ محتسب پاکستان کو بھیجا جا سکتا ہے۔

### شرائط و ضوابط میں تبدیلی

i- بینک اور صارف کے مابین تعلقات کو ان شرائط اور ہدایات کے مطابق ہو گا اور بینک اپنی مطلق صوابدید پر وقتاً فوقتاً ان شرائط و ضوابط میں یکطرفہ طور پر ترمیم، اصلاح، تبدیلی، ردوبدل اور اضافہ کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے اور صارف بذریعہ ہذا اقرار کرتا ہے کہ اکاؤنٹ کھولنے کے فارم پر درج اکاؤنٹ اور/یا صارف کی جانب سے بینک میں وقتاً فوقتاً کھولے گئے کسی دوسرے اکاؤنٹ کے حوالے سے صارف، اس کے قانونی ورثاء، قانونی نمائندگان، تعمیل کنندگان، منتظمین، جانشین بالمفاد اور منتقل الیہان، ان کے پابند ہوں گے۔ تاہم، بینک کی شرائط و ضوابط میں تبدیلیوں کے متعلق، تبدیلی کے لاگو ہونے کے کم از کم 30 دن قبل مختلف ذرائع سے صارفین کو مطلع کیا جائے گا۔

ii- بینک ان شرائط کو اپ ڈیٹ کر سکتا ہے یا بصورت دیگر ان میں ترمیم کر سکتا ہے تاکہ سروس میں تبدیلی یا قانون میں تبدیلی کی عکاسی ہو سکے۔ مذکورہ اشاعت یا نوٹیفیکیشن کے بعد صارف کا سروس کا مسلسل استعمال ترمیم شدہ شرائط کی قبولیت سمجھا جائے گا۔ الائیڈ بینک صارف کو ترغیب دیتا ہے کہ وہ باقاعدگی سے بینک کی ویب سائٹ ملاحظہ کرے۔ ترمیم سے اختلاف کی صورت میں صارف کو چاہیے کہ وہ متعلقہ سروس کا استعمال بند کر دے۔

iii- یہ شرائط و ضوابط بینک کی دیگر مصنوعات، ٹرم ڈپازٹس، ڈپازٹ سکیموں اور صارف کو وقتاً فوقتاً پیش کردہ خدمات اور سہولیات کے انضباط کے لیے بینک کی شرائط و ضوابط، قواعد و ضوابط اور طریق ہائے کار کے علاوہ ہیں اور ان کے متبادل کے طور پر نہیں ہیں۔ وہ اکاؤنٹ اور مصنوعات متعلقہ اکاؤنٹ/پروڈکٹ پر لاگو ہونے والے معیارات، قواعد و ضوابط کے تحت منضبط کیے جاتے ہیں اور وقتاً فوقتاً ان میں ترمیم کی جا سکتی ہے۔

### صارفین کی رہنمائی میں توسیع

-i ان شرائط و ضوابط پر دستخط کر کے صارف اس بات کی تصدیق کرتا ہے کہ تمام ای بینکنگ چینلز (جیسے اے ٹی ایم/myABL/ای کامرس/پی او ایس خریداری وغیرہ) کے استعمال کے حوالے سے سبسکریپشن، ان ای بینکنگ چینلز کے استعمال سے متعلق تمام خطرات اور ان ای بینکنگ چینلز کے ذریعے فراہم کی جانے والی خدمات سے متعلقہ خطرات سمیت تمام ضروری رہنمائی مجھے/ہمیں وضاحت کے ساتھ فراہم کر دی گئی ہے۔

-ii میں/ہم سمجھتے ہیں کہ میری/ہماری جانب سے جن ای بینکنگ چینلز کی سہولیات کی سبسکریپشن کے متعلق رضامندی دی گئی ہے ان میں مختلف چینلز کے ذریعے خدمات کی فراہمی شامل ہو سکتی ہے جیسے کارڈ کے لیے سبسکریپشن اے ٹی ایم ، پی او ایس ، ای کامرس ، انٹرنیٹ بینکنگ (ویب اور موبائل ایپ) ، کیو آر اسکیننگ اور آئی وی آر چینلز کے ذریعے خدمات فراہم کرے گی اور میں/ہم بذریعہ ہذا ایسی تمام خدمات/چینلز کے لیے اپنی رضامندی ظاہر کرتا ہوں/کرتی ہوں/کرتے ہیں۔