

شرائط و ضوابط

1. ان شرائط و ضوابط میں مندرجہ ذیل اصطلاحات کے مندرجہ ذیل معنی ہیں:

- "الٹنس" سے مراد بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً بھیجے گئے مخصوص پیغامات ہیں جو خواہ شارٹ میسج سروس / ٹیکسٹ ("ایس ایم ایس") کی صورت میں موبائل فون، ای میل یا فیکس یا تعین کردہ دیگر کمیونی کیشن کے ذرائع سے بھیجے جانیں۔
- "بینک" سے مراد "بینک الفلاح لمیٹڈ" کی پاکستان میں برانچ ہے جس میں کسٹمر آکائونٹ برقرار رکھتا ہے۔
- "کسٹمر" سے مراد فرد / ادارہ ہے جو بینک میں آکائونٹ رکھتا ہے۔
- "سہولت" سے مراد ایس ایم ایس بینکنگ کی سہولت ہے جو آکائونٹ ہولڈر اور / یا کسی دیگر آکائونٹس کو بینک (بینک الفلاح لمیٹڈ) کی جانب سے فراہم کی جائے یا بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً آکائونٹس کی معلومات تک رسائی کی اجازت ہو اور بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً دستیاب اور پروڈکٹس اور / یا سروسز کا استعمال جو موبائل فون میں شامل ہوں
- "ایم ایس پی" سے مراد کوئی بھی موبائل سروس پرووائڈر جس کے ذریعے کسٹمر یا بینک موبائل سروسز حاصل / فراہم کرے۔
- "پن" سے مراد 4 کسٹمر کی جانب سے تصدیق کیلئے فراہم کردہ ہندسوں کی پن ہے جو بینک کی جانب سے کسٹمر کی شناخت کیلئے مہیا کی جاتی ہے۔ بینک کی جانب سے تعین کیا جاتا جس سے کسٹمر اپنے آکائونٹ سے متعلق مالی معلومات پن کے استعمال کے ذریعے حاصل کر سکتا ہے اور آکائونٹ اور سہولت سے متعلق کسٹمر کو دینے گئے دیگر شناختی ذرائع ہیں۔
- "سروس پرووائڈر" سے مراد لیکن محدود نہیں ایم ایس پی، ادارے یا فریڈایس ایم ایس بینکنگ سروس کے حوالے سے جن کی بھی سروسز بینک کسی بھی صورت میں استعمال کرے۔

2. کسٹمر بینک الفلاح لمیٹڈ (بینک) کو ناقابل تنسیخ اختیار دیتا ہے کہ وہ اس کے بینک آکائونٹس سے چارج ڈیبٹ کر لے جو اس کی جانب سے موبائل بینکنگ سہولیات کے دیر سے حملہ ٹرانزیکشنز / سروسز کی رجسٹریشن کی فراہمی کیلئے لاگو ہوں گے۔

3. کسٹمر متفق ہے کہ وہ جانتا ہے اور تسلیم کرتا ہے کہ بینک کی جانب سے آفر کی جانے والی موبائل بینکنگ سروسز بینک کی جانب سے تجویز کردہ حد کے مطابق موبائل فون استعمال کرتے ہوئے اسے کسی بھی فنانشل ٹرانزیکشنز کے استعمال کے قابل بناتی ہیں۔

4. کسٹمر متفق ہے کہ سہولت اسے صرف وہ موبائل فون کے استعمال کی اجازت دیتی ہے جو اس کے نام پر موبائل سروس پرووائڈر کے پاس رجسٹرڈ ہو اور صرف رجسٹرڈ موبائل نمبر سے سہولت کے استعمال کا اقرار کرتا ہے جو سہولت کے لئے رجسٹرڈ کیا گیا ہے۔

5. بینک کے پاس حق محفوظ ہے کہ صرف ان کسٹمرز کو سہولت آفر کرے جو مخصوص موبائل پرووائڈر کی سروس استعمال کرتے ہوں۔

6. کسٹمر کو سہولت کے استعمال کے طریقہ کار سے واقفیت ضروری ہے اور سہولت کے استعمال کے دوران کسٹمر کی کسی بھی غلطی کا بینک ذمہ دار نہیں ہوگا

7. بینک کے پاس حق محفوظ ہے کہ وہ تنہا فیصلہ کرے کہ سہولت کے تحت کوئی سروسز آفر کرنی ہیں، آفر کی گئی سہولیات میں اضافہ / کمی کرنی ہے۔ کسٹمر متفق اور تسلیم کرتا ہے کہ بینک اپنی ذاتی صوابدید پر بغیر کسی نوٹس اور وقتاً فوقتاً الفا کا کوئی حصہ یا تمام میں اضافہ، ترمیم، معطل یا بند کر دے یا کوئی فنکشن یا موبائل بینکنگ کا فیچر، بغیر کوئی وجہ بتائے اور بغیر کسی ذمہ داری کسٹمر ممکن ہے نیچے درج سروسز موبائل بینکنگ کے حصے کے طور پر استعمال کر رہا ہو، کوئی وجہ بتائے بغیر۔

8. کسٹمر کی تصدیق کے بعد اس کے یوزر آئی ڈی اور پن یا بذریعہ کسی دوسرے طریقے جو بینک کی صوابدید سے مشروط ہے، کسٹمر کی ہدایات مؤثر ہوں گی۔

9. بینک کی کوشش ہوگی کہ کسٹمر کی جانب سے موصول ہونے والی ہدایات پر فوری عمل درآمد کرے۔ بہر حال بینک ہدایات پر عمل درآمد میں تاخیر / ناکامی کا ذمہ دار نہیں ہوگا جو کسی بھی وجہ سے ہو بشمول آپریشنل سسٹم کی ناکامی یا کسی قانونی ضرورت۔ کسٹمر واضح طور پر بینک کو اختیار دیتا ہے کہ وہ اس کے آکائونٹ کی معلومات تک رسائی حاصل کرے جو سہولت کے تحت سروسز آفر کرنے کے لئے درکار ہیں اور اس کے آکائونٹ کی معلومات سروس پرووائڈر / تھرڈ پارٹی کوشینر کرے جو سہولت کے تحت سروسز کی فراہمی کیلئے درکار ہوں۔

10. بینک کی جانب سے ٹرانزیشنل تصدیقات ریکارڈ کی جانیں گی اور یہ ریکارڈ ٹرانزیکشنز کے مستند اور درست ہونے کے حتمی ثبوت کے طور پر رکھا جائے گا

11. کسٹمر سنجھتا ہے کہ بینک کسٹمر کی جانب سے سروس کی درخواست کیلئے بھیجے گئے میسجز کی درخواست کو مسترد یا اس کے پراسس کو روک سکتا ہے جو کسی بھی وجہ سے ہو سکتا ہے۔

12. بینک تمام مناسب اقدامات کرے گا کہ کسٹمر کی معلومات کو رازداری سے رکھا جائے۔ بہر حال بینک کسٹمر کی خفیہ معلومات کے نادانستہ طور پر انکشاف یا کھلنے کی ایسی وجوہات جو بینک کے اختیار سے باہر ہوں کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

13. کسٹمر واضح طور پر بینک کو اختیار دیتا ہے کہ وہ اس کے موبائل فون اور اس کی تصدیق شدہ پین سے موصول ہونے والی تمام درخواستوں/ٹرانزیکشنز پر عمل کرے، ہر درخواست/ٹرانزیکشن کی بغیر/بلا تصدیق کے عمل کرے۔

14. ادائیگیوں کی سہولیات جیسے بل کی ادائیگی کی صورت میں کسٹمر کی جانب سے بینک کو واضح طور پر اختیار سمجھا جائے گا کہ وہ درخواست موصول ہوتے ہی ادائیگی کر دے۔

15. یہ کسٹمر کی ذمہ داری ہے کہ وہ بینک کو اپنے موبائل نمبر/موبائل نیٹ ورک کے تبدیل ہونے یا موبائل فون/سم کی گمشدگی یا چوری، غلط استعمال یا اس کے موبائل فون کے غیر قانونی استعمال کی بینک کو نامزد ہیلپ لائن یا آکائونٹ میٹیننگ برانچ پر فوری طور پر اطلاع فراہم کرے۔

16. سہولت یا کسی دوسرے طریقے کے استعمال کے ذریعے بینک کو اپنی فراہم کردہ معلومات کی درستگی کو یقینی بنانا کسٹمر کی ذمہ داری ہے۔ معلومات میں فرق ہونے کی صورت میں کسٹمر سنجھتا ہے کہ بینک ان معلومات کی بنیاد پر کئے گئے اقدامات کا کسی بھی طرح ذمہ دار نہیں ہوگا۔ کسٹمر بعض صورتوں میں بینک کی مقررہ ہیلپ لائن پر کال کر کے ٹرانسفر یا ٹرانزیکشن کو روکنے کی درخواست کر سکتا ہے۔ بینک درخواست کی تعمیل صرف آپریشنل ممکن ہونے کی صورت میں کرے گا اور یہ کیس ٹو کیس مختلف ہوگا۔ یہ بینک کی ذاتی صوابدید پر ہوگا کہ ٹرانزیکشن روکنے یا ٹرانسفر کرنے کا فیصلہ کرے۔ کسٹمر بینک کو نقصان، لاگت، دعویٰ، ضرر، اخراجات، ذمہ داریوں یا پروسیدنگز، لائبلٹیز یا پریشانی سے ہونے والے نقصان سے مستثنیٰ اور بری الذمہ رکھنے پر متفق ہے جو عمل درآمد نتیجے میں یا عمل درآمد میں تاخیر یا مندرجہ بالا ادائیگی کی ہدایات پر عمل سے روکنے سے گریز کے نتیجے میں ہو۔

17. اگر کسٹمر کو موبائل بینکنگ استعمال کرتے ہوئے غلط یا غیر منظور شدہ فنڈز کی منتقلی کا علم ہوتا ہے جو چاہے معادی اسٹیٹمنٹ کی رسید پر ہو یا کسی اور طرح یا کوئی دوسری بھول چوک ہو تو کسٹمر کو فوری طور پر بینک کے مقررہ ہیلپ لائن یا آکائونٹ میٹیننگ برانچ کو اطلاع کرے گا۔

18. بینک اور موبائل سروس پرووائڈر تحقیق کریں گے اور اپنی تحقیق کا نتیجہ کسٹمر کو فراہم کریں گے اور کوئی غلطی ہونے کی صورت میں ضروری ہوا تو دس کاروباری یوم میں اسے درست کریں گے۔

19. کسٹمر بینک سے رابطہ کر کے سہولت منسوخ کرنے کی درخواست کر سکتا ہے۔ کسٹمر مذکورہ سہولت کی منسوخی کے باوجود کسٹمر کے آکائونٹ میں سے منسوخ کی جائے والی سہولت کے تحت پہلے سے ہونے والی تمام ٹرانزیکشنز کا ذمہ دار ہوگا۔

20. بینک اپنی صوابدید پر مکمل یا جزوہ طور پر، کسی بھی وقت کسٹمر کو پیشگی اطلاع دینے بغیر سہولت کو وقتی طور پر روک یا منسوخ کر سکتا ہے۔ میٹیننس یا درستگی کے کام یا کسی ہنگامی صورتحال کی صورت میں یا سیکورٹی کی وجوہات کی وجہ سے سہولت معطل کی جا سکتی ہے۔ بینک کوشش کرے گا کہ سہولت کو روکنے یا ختم کرنے کا مناسب نوٹس دے لیکن وہ ذمہ دار نہیں ہوگا اگر ایسا قدم سیکورٹی یا ہنگامی صورتحال کی وجہ سے اٹھانا پڑے۔

21. اگر کسٹمر بینک کی شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی کیے یا بینک کے نوٹس میں کسٹمر کی وفات آنے تو مہیا کی گئی سہولت کے تحت سروسز بغیر پیشگی نوٹس کے منسوخ یا معطل کر سکتا ہے۔

22. بینک کی جانب سے آفر کی جانے والی سروسز چارجز سے مشروط ہیں جو شیڈول آف چارجز میں فراہم کئے گئے ہیں، وقتاً فوقتاً ان پر نظر ثانی کی جاتی ہے اور نظر ثانی شدہ/ نئے شیڈول آف چارجز میں بیان کیا جاتا ہے، مزید مذکورہ بالا سروسز اور / یا ایسے اینرٹائم یا دیگر چارجز جو الرٹس کی وصولی کے سلسلے میں ٹیلکو یا بینک کی جانب سے لاگو ہوں تو کسٹمر ان کی ادائیگی کا ذمہ دار نہیں ہوگا، سروسز کے استعمال کے سلسلے میں کسٹمر کے ذمے کوئی ادائیگی واجب الادا ہونے کی صورت میں بینک کو حق حاصل ہوگا کہ بینک میں موجود کسٹمر کے اکاؤنٹ سے ڈیبٹ کر لے۔ بہر حال کسٹمر کی جانب سے چارجز کی عدم ادائیگی یا اس کے اکاؤنٹ میں مناسب بیلنس کی عدم موجودگی کی صورت میں بینک کے پاس حق موجود ہے کہ وہ پیشگی اطلاع کے بغیر سروسز معطل کر دے۔

23. مکمل پُر شدہ رجسٹریشن فارم مکمل کروانف کے ساتھ جمع ہونے کے بعد رجسٹریشن کے عمل میں کم سے کم 35 دن درکار ہوتے ہیں۔

24. موبائل بینکنگ کی شرائط و ضوابط پر متفق ہو کر کسٹمر توسیع شدہ آپشنز کے استعمال کے آپشن کو تسلیم کرتا ہے جو جب بھی بینک کی جانب سے دستیاب ہوں، بشمول لیکن محدود نہیں، فنڈز کی منتقلی، بل کی ادائیگیاں وغیرہ اس کا انحصار بینک کی توسیع شدہ آپشنز کی آفرنگ پر ہے۔ بینک شیڈول آف چارجز کے مطابق مختلف توسیع شدہ آپشنز کیلئے کسٹمر فیس چارجز کی ادائیگی کا ذمہ دار ہوگا اگر کوئی ہو۔

25. بینک اپنے ملازمین / کنٹریکٹنچول عملے کا مندرجہ ذیل کیلئے ذمہ دار نہیں ہوگا؛ (a) کسٹمر کی پن کا غیر منظور شدہ استعمال یا (b) موبائل فون نمبر / انسٹرومنٹ یا کسی فراڈ، نقل یا غلط ہدایات جو اس کے رجسٹرڈ موبائل نمبر سے دی گئی ہوں کیلئے غیر منظور شدہ رسائی (c) بینک کی جانب سے بہتر سمجھ کر موصول ہونے والی کسی ہدایات پر عمل کرنا (d) بینک کی تمام یا کسی بھی ہدایات پر عمل کرنے سے غلطی، ڈیفالٹ یا نا اہلیت (e) ٹرانسمیشن کے دوران کسی معلومات / ہدایات / الرٹس کی گمشدگی؛ (1) کسٹمر کی جانب سے دی گئی معلومات / ہدایات کی کسی دوسرے فرد کی جانب سے غیر منظور شدہ رسائی یا رازداری کی خلاف ورزی۔

26. کسٹمر اور ایم ایس پی کے درمیان پیدا ہونے والے کسی تنازعے سے بینک کا کوئی تعلق نہیں ہوگا اور نہ وہ ذمہ دار ہوگا اور نہ ہی نمائندہ ہوگا اور ایم ایس پی کی جانب سے سروس کی فراہمی کے معیار کے سلسلے میں کوئی وارنٹی یا ہارلٹ کے مواد کی بروقت فراہمی کی گارنٹی نہیں دے گا۔

27. کسٹمر تسلیم کرتا ہے کہ ارسال کی جانے والی تمام معلومات / ہدایات کو محفوظ کیا جائے گا اور اس تک بینک کے عملے (اور ملحقہ اداروں) کی رسائی ہوگی۔ بینک کے پاس اختیار حاصل ہے کہ وہ کسٹمر یا اس کے اکاؤنٹ سے متعلق کوئی معلومات یا تفصیلات ایم ایس پی یا کسی اور سروس پرووائڈر کو فراہم کرے، اگر کسی ہدایات پر عمل کرنے کے لیے اس کی ضرورت ہو۔

28. کسٹمر بذریعہ ہذا متفق ہے کہ بینک کی جانب سے شرائط و ضوابط میں وقتاً فوقتاً بغیر کسی نوٹس کے لیے اور اقرار کئے، مستقبل میں کی جانے والی کسی یا تمام تبدیلی، جدتیں، ترامیم کا پابند رہے گا۔

29. یہ شرائط و ضوابط پاکستان کے قوانین کے مطابق جلائی اور نشکیل دی جانے گی جن کے عدالتوں کا مجاز دائرہ کار ہوگا۔

30. کسٹمر تسلیم کرتا ہے کہ بینک کسی غلطی کا ذمہ دار نہیں ہوگا جو بینک کی جانب سے معلومات کی درستگی کو یقینی بنانے کیلئے اقدامات کئے جانے کے باوجود واقع ہوں اور بینک کی جانب سے غلط معلومات کی فراہمی کے نتیجے میں کسٹمر کو کسی بھی نقصان پہنچنے کی وجہ سے کسٹمر بینک کے خلاف کوئی دعویٰ نہیں کرے گا۔

31. کسٹمر اپنے موبائل فون، سیم کارڈ اور پین کے استعمال کے ذریعے کی جانے والی تمام ٹرانزیکشنز کا ذمہ دار ہوگا، چاہے ایسی ٹرانزیکشنز اس کی جانب سے یا اس کی اجازت سے نہ کی جائیں اور اس وجہ سے ہونے والا نقصان / چارجز کسٹمر کی جانب سے قایل ادائیگی ہوں گے۔
32. کسٹمر تمام ممکنہ اقدامات کرے گا کہ اس کا موبائل فون کسی دوسرے کے پاس نہ جائے اور وہ اپنے موبائل فون یا سیم کارڈ کے غلط استعمال / گم ہونے کی فوری رپورٹ کرے گا۔
33. کسٹمر کو خفیہ رکھے گا اور انہیں کسی دوسرے شخص پر ظاہر نہیں کرے گا یا انہیں اس طرح ریکارڈ نہیں کرے گا کہ جس سے سروسز کی سیکورٹی خطرے میں پڑ جائے۔
34. یہ کسٹمر کی ذمہ داری ہے کہ پاسورڈ کے غلط استعمال کا شک ہونے پر بینک کو فوری اطلاع دے۔ اسے اپنا پاسورڈ تبدیل کرنے کیلئے فوری اقدامات کرنے ہوں گے۔
35. سہولت کے تحت سروسز سے متعلق معلومات / تبدیلی سے کسٹمر خود کو اپ ڈیٹ رکھے گا، بشمول اجازت یافتہ ٹرانزیکشن کی حدود اور فریکوئنسی جن کی ویب سائٹ اور برانچز پر تشہیر کی جائے گی۔ کسٹمر کی ناکامی کی صورت بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔
36. کسٹمر کی جانب سے موجود شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی کی صورت میں یا شریک ہونا یا غفلت کی وجہ نقصان یا اس کی جانب سے بینک کو مناسب وقت میں آکائونٹ تک غیر منظور شدہ رسائی کی اطلاع دینی میں ناکامی کی وجہ سے تمام نقصانات کا کسٹمر ذمہ دار ہوگا۔