



Bank Alfalah

RAPID DIGITAL ACCOUNT OPENING & RAPID FOR BRANCHES

**(Digital Onboarding through RAPID Portal & Bank
Alfalah Branches)**

TERMS & CONDITIONS

Document Control

Terms & Conditions – Rapid Digital Account			
S.No.	Renewal/Amendment	Approving Authority	Approval Date
1.	Terms & Conditions – Rapid Digital Account	PIC/372/20	Dec 22, 2020
2.	Amendments - Terms & Conditions – Rapid Digital Account	PIC/265/21	Jul 07, 2021
3.	Amendments - Terms & Conditions – Rapid Digital Account	PIC/455/21	Nov 26, 2021
4.	Amendments - Terms & Conditions – Rapid Digital Account – Raast	PIC/213/22	Jul 14, 2022
5.	Amendments - Terms & Conditions – Rapid Digital Account – Internet Banking/ALFA	PIC/312/22	Oct 04, 2022
6.	Amendments - Terms & Conditions – Rapid Digital Account (Rapid DA) & Rapid for Branches	PIC/315/24	Jul 29, 2024
7.	Amendments - Rapid Digital Account - Terms & Conditions	PIC/082/25	Feb 27, 2025

Table of Contents

1. General.....	5
2. Eligibility	6
3. Pre-requisites for establishment of banking relationship	6
4. Activation of Rapid Digital Account (“Rapid DA”) & “RAPID for branches”	7
5. Operation of account by third party	7
6. Deposits	8
7. Withdrawals	9
8. Remuneration / Profit	9
9. Statement of Account (SoA)	10
10. Hold Mail Facility	10
11. E-Statements	11
12. Transaction Alerts	12
13. Phone / Electronic / Internet / Online Banking	14
14. ATM/Debit Card.....	15
15. Stop Payment Instructions	17
16. Dormant Accounts.....	17
17. Closure of Account	18
18. Death of a Customer	18
19. Restriction on Creation of Security	19
20. Indemnity or Liability	19
21. Bank’s Lien	19
22. Customer’s Covenants, Warranties and Representations.....	19
23. Bank’s Right to Consolidate and Set Off	20

24.	Charges and Expenses.....	20
25.	Miscellaneous.....	21
26.	Premier Customer	22
27.	Customer’s acceptance to the Terms & Conditions governing “Rapid DA” & RAPID for branches.....	22

1) General

- a) These terms and conditions (T&Cs) govern personal banking relationship for;
- The Rapid Digital Account, (any Account opened through Bank Alfalah RAPID Portal by the customer, hereinafter referred as “Rapid DA” or “account”)
 - “RAPID for branches” (any Account opened through Bank Alfalah RAPID Portal by branches hereinafter referred as “RAPID” for branches) with Bank Alfalah (hereinafter referred as “Bank”).
- b) “Rapid DA” & RAPID for branches is available in both Current and Savings Account variants and in Pakistani Rupees (“LCY”) and applicable Foreign Currencies (FCY).
- i) Customer can open Rapid Digital Account under following categories
- Asaan Digital Account-PKR Current and Savings
 - Asaan Digital Remittance Account – PKR Current and Savings
 - Asaan Pehchaan Digital Account PKR savings
 - Freelancer Digital Account – PKR or FCY Current and Savings
 - Digital Account – PKR or FCY (All other Current and Savings Account Categories available on the Rapid Portal)
- ii) Foreign Currency (FCY) Rapid Digital Account shall be opened as permissible under Foreign Exchange Regulations
- iii) Transactions limits, modes and restrictions as prescribed by the State Bank of Pakistan and as per the Bank’s internal risk appetite, shall be updated from time to time, and shall remain applicable on RAPID DA.
- c) The Customer can open “Rapid DA” through Bank Alfalah’s official web portal or by visiting Bank Alfalah Branches enabled for onboarding through Rapid for Branches”
- i) In case if the customer visits the branch for account opening under “Rapid for branches”, the bank staff shall facilitate the customer for account opening through an Internal Portal designed specifically for opening of RAPID Digital Account at branches. The branch staff shall input the customer information from source documents provided by the customer in his/her presence.
- ii) In case of account being opened at branch, the customer endorses the Terms & Conditions, KFS, and other information at the end of the account opening journey.
- d) The Bank will open “Rapid DA” & “RAPID for branches” in its sole discretion and independently verify the same and reserves the right to decline any account-opening request received through web portal or branch internal portal without assigning any reason whatsoever. Upon any non-verification or incomplete documentation, Bank in its sole discretion has the right to stop any transactions until clearance of ambiguity, debit block, suspension of operation of account or close the account, whatsoever.
- e) The Bank opens all accounts based on initial scrutiny and shall block the account for debit transaction, until the time of its final scrutiny and completion of all the formalities.

- f) The customer acknowledges that he/she is fully aware of risks associated with the use of his/her Log-in credentials / web portal / Alfa App of the Bank for use of the account and to provide instructions to the Bank in respect of the same and exclusively assumes all risks associated and responsibilities in respect of all instructions received by the Bank through such modes/means. The customer further acknowledges, agrees and accepts that the customer shall not hold the Bank in any way responsible and/or liable to check/confirm the veracity/genuineness of any such instructions received by the Bank in respect of the account through any of the means/modes stated above and that the Bank shall be bound to honor any such instructions, unless the Bank has any reason at its discretion to not accept any such instructions due to any reasons. The customer further agrees to indemnify, keep the Bank indemnified and hold the Bank harmless, against any and/or all losses, claims and/or any fraud on his/her Account that may arise from or in connection with the Bank honoring any instructions received via any of the means/modes stated above.

2) Eligibility

- a) Individual resident Pakistanis aged 18 or above and have valid identity document (CNIC/ SNIC/ NICOP/ Pakistan Origin Card) are eligible for opening "Rapid DA" & RAPID for branches in their personal names.
- b) Minor having Juvenile Card / Form-B/ Child Registration Certificate (CRC) can also open Rapid DA & RAPID for branches along with guardian
- c) Both new and existing resident, individual customers of Bank are eligible to open "Rapid DA" OR RAPID for branches subject to customer due diligence and risk profiling criteria of the Bank, wherein, bank reserves the right to decline any account opening request received through web portal without assigning any reason whatsoever or in some circumstances the bank in its sole discretion may refer the customer to a branch for enhance due diligence purposes.

3) Pre-requisites for establishment of banking relationship

- a) **Identity verification of Customers**

RAPID DA

- i) Bank Alfalah shall conduct customer's identity verification through NADRA Verisys or Biometric verification and Mobile SIM verification through Pakistan Telecommunication Authority (PTA)'s PMD services before establishing relationship.
- ii) On successful verification of SIM, the customer will receive One Time Password (OTP) on his/her mobile phone number.
- iii) The Bank will obtain customer's live photo (with clear face visibility) to establish banking relationship through online/digital portal and in case of Minor account, live photo of Minor will be obtained in addition to Guardian.

RAPID for Branches

- iv) Bank Alfalah shall conduct customer's identity verification through NADRA Biometric verification.
- v) Bank officer shall obtain the customer signature on SSC Card

b) Documentation

- i) Customer shall upload the scanned copies of original account opening documents and Specimen Signature template on Bank's web portal. Customer will fill FATCA/CRS forms digitally, whereby, customer's scanned signatures shall be automatically appended with these forms once customer clicks or selects a button or icon such as "Proceed" or "Accept" or any other similar words, which connote acceptance or agreement to something or by proceeding or continuing with and/or completing the Account Opening process on digital channel / web portal of the Bank.
- ii) In case of Account Opening RAPID for branches", the bank staff shall seek all required documents from customer and upload the same on internal portal prior to submitting the application. The bank staff shall get the signature from the customer on bank's stationary (Signature Specimen Card) and upload the same on the internal portal.

4) Activation of Rapid Digital Account ("Rapid DA") & "RAPID for branches"

- a) The Bank may restrict the activation of "Rapid DA" for debit and credit transactions until Centralized Operation Department of the Bank completely checks and reviews the documentation. The Bank shall intimate the customers regarding the activation of their Account.
- b) Biometric Verification (BMV) is mandatory within sixty days from the date of activation of account digitally. The customer also acknowledges and agrees that in the event the required BMV is not carried out as per timelines conveyed by the Bank to the customer the Bank shall be entitled to suspend/block or close the account.
- c) In case account opening of "RAPID for branches", the customer to conduct biometric verification at the time of account opening.
- d) The Bank shall ensure meticulous compliance of all the applicable laws and regulations specifically related to customer's identification, verification, risk profiling and ongoing monitoring, as per State Bank of Pakistan's AML/CFT/CPF Regulations and may conduct video interview of the customer to fulfil the due diligence requirements.

5) Operation of account by third party

- a) No one else apart from customer himself / herself will have any rights under these General Terms to operate the Account. If the customer wants to authorize another person to operate the Account, he/she must sign a Third Party Mandate Form and accept the terms & conditions governing such mandate.
- b) The customer must also ensure that he/she authorizes the person to operate the account in the way he/she intends. If the Bank believes that the mandate holder is not operating the account as per the mandate, the Bank may refuse the mandate holder's ability to operate the customer's Account.
- c) The customer shall be responsible for the actions of the person authorized under the mandate when the mandate holder will operate the Account as if they were the Customer. The customer should seek his / her own independent legal advice before authorizing someone else to operate his/her Account.

- d) Any third person authorized by the Customer to operate the Account will be subject to the same Know Your Customer enquiries as the Bank would ordinarily make for Customer in his/her personal capacity. If Bank is not satisfied with the results of its enquiries or if the Bank does not think that there is enough information in relation to the customer's mandate holder, the Bank will not be obliged to act on that mandate holder's instructions, even if they are lawfully appointed by the customer his/her representative.
- e) If the Customer decides to revoke the mandate, he/she must inform the Bank in writing and the Bank will amend the mandate on the Account as soon as reasonably practicable. The Bank will not be liable for unauthorized transactions on customer's Account if the Customer fails to give to Bank, adequate (or any) written notice that a power of attorney has been revoked.
- f) In case of death of customer, third party mandate/authorization given by the customer will automatically cease to be valid and binding on the Bank.

6) Deposits

- a) The Bank will restrict or put the limits on the deposit transactions into "Rapid DA" as prescribed by the State Bank of Pakistan and updated from time to time.
- b) For depositing any sum into Customer's account, the depositor/customer shall fill and sign the Bank's standard cash deposit form showing the title and account number in which funds would be credited. The depositor should satisfy himself/herself with the details in the system generated cash deposit form are in order, when received.
- c) The Customer will cross all cheques and other instruments before depositing into the account. In receiving cheques or other instruments for collection in the account, the Bank acts only as collecting agent of the Customer and assumes no responsibility for the realization of such cheques/instruments.
- d) The Bank may refuse to accept cheques/instruments drawn in favor of a third party crossed 'Account Payee' or 'Non-negotiable' or any other crossing restricting negotiation. Uncleared cheques/ instruments, though credited, shall not be drawn against by the Customer.
- e) Without prior notice to account holder/depositor, the Bank reserves the right to debit the account for any cheque/instrument, if previously credited, in the event the proceeds thereof are not received by the Bank or even if proceeds have been received, the drawee Bank/correspondent Bank subsequently claims the same from the Bank and returns the cheque/instrument unpaid for any reason.
- f) The Bank utilizing the services of another bank or other banks for the purpose of carrying out or giving effect to any instructions of the Customer do so for the account and at the sole risk of the Customer. The Bank assumes no liability or responsibility should the instruction it transmits is not carried out by such bank(s) for any reason whatsoever, even if the Bank has itself chosen such bank(s).
- g) The Bank shall not be responsible for the delay and/or loss in transit of any cheque/instrument, nor for any act, omission, neglect, loss of profit, default, failure or insolvency of any correspondent bank, agent

or sub-agent or for any reason beyond the control of the Bank. In case of delay or loss in transit, the Bank will follow up with the concerned for swift resolution.

- h) The Bank shall have the right to reverse or recover any amounts transferred through erroneous transactions in any of the accounts, from such accounts, without prior notice/intimation to the Customer. The Customer shall be liable to make good any loss accrued to the Bank through withdrawal of amounts erroneously credited to their accounts.

7) Withdrawals

- a) Withdrawals from the “Rapid DA account” shall be made by using cheque book/debit card supplied by the Bank at the request of the customer or through any means/instruments acceptable by the Bank. However, Bank will restrict or put the limits on the withdrawal transactions from “Rapid DA” as prescribed by the State Bank of Pakistan and updated from time to time.
- b) Cheques should be signed by the account holder/depositor (including Customer with no education) as per specimen signature/thumb impression supplied to the Bank and any alteration(s) thereon must be authenticated by drawer’s full signature. While complying with any instructions of the account holder/depositor, the Bank shall only rely on the signature as provided/inscribed by the account holder/depositor on the specimen signature card at the time of opening of the Bank account.
- c) Post-dated (6 months old) stale and defective cheques shall not be paid by the Bank.
- d) The Customer shall ensure safe keeping of the cheque book and shall not allow access to the cheque book to any unauthorized person.
- e) Payments involving large amounts of cash will be made subject to availability of cash at the Bank’s branch or only after the Bank has made necessary arrangements for cash. The Bank may ask for reasonable time to make payments of such large amounts.

8) Remuneration / Profit

- a) The “Rapid DA” (Current) and Rapid for branches are non-remunerative accounts and no profit shall be paid on funds held in the Account. The Rapid Digital (DA) Current account & RAPID for branches cannot be overdrawn, unless allowed by the Bank under prior arrangement, with the right to charge markup on the overdrawn amount at a rate agreed with the Customer in accordance with the prevailing rules and regulations. The Customer shall be liable to adjust/repay the overdrawn amount together with markup promptly.
- b) Where overdraft or any other banking facility is being provided by the Bank with respect to any account, credits received in such accounts, shall be applied first towards payment of markup and charges and then towards payment of principal amount of overdraft or any other Banking facility availed by the Customer.
- c) “Rapid DA” (Savings) and RAPID for branches are PLS saving accounts and funds shall be deposited in this account on profit and loss sharing basis. The Bank’s determination of profit or loss shall be final and

binding on the Customer for all purposes. The method of calculating return/profit under the profit/loss sharing scheme is governed by the Bank's rules under prevailing regulations/directives of the State Bank of Pakistan and is subject to change without prior notice to the Customer.

- d) The Bank will pay profit/ return on accounts for the completed period, as per the type of product, which offers profits on a monthly, semi-annually or annual basis. All return/profits shall be of a provisional nature until finalized by the Bank and adjustments in amounts can be made accordingly.
- e) The deposits received by the Bank in a PLS saving account will be used by the Bank in any manner the Bank considers appropriate.
- f) Zakat whenever applicable shall be deducted on valuation date from applicable accounts having balances in excess of the Nisab amount declared by the Government. Declaration on prescribed proforma for exemption from deduction of Zakat shall be registered with the Bank at least one month prior to the valuation date as per prevalent Zakat rules. Zakat will be deducted as per Zakat and Ushr Ordinance, 1980 and/or any other applicable law.

9) Statement of Account (SoA)

- a) The Bank shall send Statement of Account as per frequency stipulated by State Bank of Pakistan and the Customer shall check the entries made therein. Customer may notify any discrepancies in the Statement of Account within 45 days from the date of issue, after which Bank's statement will be considered final and conclusive, for all purposes whatsoever.
- b) As per directives of the State Bank of Pakistan, the Statement of Account shall not be sent to the Customer whose account has been marked as dormant.
- c) The Bank will take due care to see that the credit and debit entries are correctly recorded in the accounts of the account holder/depositor but in case of any error, the Bank shall be within its right at all times to make the correct adjusting entries, recover any amount due from the account holder/depositor without prior notice and inform the Customer subsequently. The Bank shall not be liable for any damages losses etc., consequent upon such error/adjustments.
- d) No account holder/depositor may annotate or delete any entries in the Statement of Account. Any discrepancy found should at once be brought into notice of the Bank.
- e) Apart from mandatory provision of Statement of Account (SoA), SoA may be provided by the Bank, subject to charges, as applicable under its Schedule of Bank Charges (SBP compliant) upon receipt of written request by the customer/account holder only

10) Hold Mail Facility

- a) On the request of hold mail service, the Bank will hold all mail, addressed to the account holder/depositor for a maximum period of 6 months from receipt of any such request and such mail will be deemed to have been received by the account holder. The account holder will collect any mail so held personally or through an authorized person, unless he/she advises the Bank to the contrary in writing. The Bank is

authorized to charge a fee as per the prevailing Schedule of Bank Charges for this service and to hold, open and/or handle all such mail in such manner as the Bank deems fit. Any such fee charged by the Bank may be debited by the Bank from the account of the account holder. If he/she fails to collect any such mail within a period of six months, the Bank is hereby authorized to destroy the same at any time thereafter at the account holder's sole risk and responsibility and in doing so the Bank shall be discharged from all of its responsibilities or liabilities with respect thereof.

- b) It is acknowledged that the request for the hold mail service is being made entirely for the account holder's convenience and at his/her risk and responsibility and without any obligation on part of the Bank. The account holder would assume full responsibility for any loss, adverse consequences or liabilities arising in any manner whatsoever to him/her or to any third party and would keep the Bank indemnified against any claims, losses or consequences suffered in anyway due to the Bank complying with his/her such request. Account holder further waives any and all claims against the Bank and its officers and employees, for any consequences arising as a result of any mail inadvertently being dispatched to him/her in the ordinary course of business or the Bank communicating with him/her in an emergency situation as perceived by the Bank or for the purposes of serving or issuing any demand or notice to him/her by the Bank or otherwise to protect the interest of the Bank. For due diligence purposes, the Bank may send any mail/communication at Customer's given address even if hold mail instructions have been provided.

11) E-Statements

- a) The 'e-statement' means the statement of account sent through e-mail at the designated e-mail address provided/registered by the customer/account holder.
- b) The Customer will provide his/her e-mail address to the Bank for receiving e-statement (designated e-mail address). Where the Customer requires the Bank to send the Statement of Account or any other document to him/her by e-mail, he/she assumes full responsibility in respect thereof and the Bank shall not be responsible or liable if it is accessed, forged or corrupted by any third party or unauthorized person or garbled during transmission
- c) In case of account holder, at his/her request, being registered for e-statement, the bank shall discontinue sending the mandatory Statement of Account via post/courier and provide the e-statement facility as per the frequency indicated.
- d) The Bank does not guarantee that integrity of the e-mail has been maintained and that communication will be free of viruses, interceptions or interference. Although the Bank will take reasonable precautions to ensure that no viruses will be present in the e-mail, the bank cannot accept the responsibility for any loss and damages arising from any use of the e-mail or attachments. The Customer shall advise the Bank in writing, in case change in e-mail address or discontinuation of e-statement is required. In the absence of such advice, the Bank holds no responsibility of whatsoever nature.
- e) In case complaints remain unsolved beyond 45 days, you may write Banking Mohtasib Pakistan on www.bankingmohtasib.gov.pk

- f) The Bank shall not be liable for improper, incomplete or non-delivery of e-statement or any other document in case e-mail is returned due to e-mail attachment policy at account holder's end or inactivated e-mail account etc. Furthermore, the Bank shall not be liable for any loss or damages resulting to the Customer on account of any delay, inaccurate or incorrect transmission or unauthorized access to the e-statement services.
- g) The Customer accepts that the Bank does not warrant against any external factors effecting the privacy and/or security of the e-mails during internet transmission.
- h) The Customer shall use the e-statement or its printed version as information for his/her personal record and shall not submit this for any legal requirement or for submission to visa granting authorities or admission Statement of Account from Branch.
- i) The Bank at its discretion may impose additional conditions prior to acceptance of e-statement issuance request or activating its issuance. The Bank reserves the right to temporarily suspend the facility as deemed necessary.
- j) The Customer agrees to receive and accept periodical notices related to the account(s) and/or regulatory information sent by the Bank at Customer's designated e-mail address.
- k) The Customer is responsible for security of password of the designated e-mail address. The Bank will not be liable of any undesirable event such as data corruption or unauthorized amendment of the information so given, link down, e-mail hackings, unwanted e-mails and misuse of e-mail address, delay and interruption whatsoever.
- l) The Customer hereby unconditionally agrees to accept the e-statement sent at the designated e-mail address. Any errors or exception noted in the e-statement shall be reported to the Bank within 45 days on receipt of e-statement, otherwise the same shall be considered as correct.

12) Transaction Alerts

12.A. Alerts through Email & other Modes:-

12-A.1 "Account Information" means information pertaining to the Account(s), including information on all transactions and activities carried out on the Account(s) maintained by the Customer with the Bank.

12-A.2 "Alerts" means the Account Information provided by Bank to the Customer through the Customer's email address, in-app notifications and/or mobile phone (based on SMS) generated and sent to the Customer by Bank.

12-A.3 The Bank shall have the right to send Alerts/Account information pertaining to all transactions carried out by the Customer from time to time on the Customer's account(s), at the email address, in-app notification or SMS (where applicable). The email address provided by the Customer to the Bank at the time of account opening or any email address subsequently amended through any banking channel on advice of the Customer and/or as available in Bank's record, shall at all times be the "designated email address" for all transactions carried out by the Customer in his/her account(s).

- 12-A.4 (i) The “designated email address” provided by the Customer in Alfa app shall only be used for sending the Alerts/Account information by the Bank where the Customer did not provide any email address at the time of account opening.”
- 12-A.4 (ii) In addition to the email address given by the Customer at the time of account opening which is already registered in the Bank as the “designated email address” for sending the Alerts/Account information (as per the T&Cs), the email address given by the customer in Alfa app shall also be used by the Bank as “designated email address” for sending the Alerts/Account information, whether same or different to the email address provided by the customer at the time of account opening.
- 12-A.4 (iii) The customer may also be given an opportunity in Alfa app to update his/her “designated email address” provided at the time of account opening.
- 12-A.5 The Customer shall be solely responsible for intimating to the Bank for any change in the “designated email address” of the customer. In case the Customer changes his/her said email address through any banking channel and does not inform the Bank, the Bank will continue to send Alerts and Account information at the said email address, for which the Customer shall be responsible until any contrary instructions are received by the Bank from the Customer.
- 12-A.6 The Customer hereby agrees that all Alerts and Account information sent to the Customer by the Bank in terms hereof at the said “designated email address” shall be deemed to be received and accepted by the Customer accordingly and the Customer further agrees to fully indemnify and hold Bank and its officers and affiliates harmless against any damages, costs, losses, claims, actions, Suits, proceedings, damages, sustained by the Bank as a result thereof.

12.B. SMS Alert Facility

- 12.B.1. The Customer hereby subscribes to the SMS alert facility of the Bank whereby the Customer shall receive Short Messaging Service alerts (SMS) on the Customer's authorized mobile number in the form of customized messages. The Customer shall not be able to undertake any transaction through the SMS alert facility. The SMS alerts shall only be sent to the mobile phone number which has been specifically provided by the Customer for the purposes of these clauses (authorized mobile number).
- 12.B.2. As required by the State Bank of Pakistan, the customers get subscribed to receive free SMS Alerts on their digital transactions, however, if the customer wishes to receive SMS Alerts on in-branch transactions and avail multi language facility, the customer may get subscribed to the charged service, against a service fee.
- 12.B.3. The SMS alerts will be available to the Customer only if he/she is within the cellular service range of the particular cellular service provider of the Customer.
- 12.B.4. If the Customer suspects that there is an error in the information contained in the SMS alert sent to him/her, he/she shall inform the same to the Bank/branch as soon as possible and the Bank/branch shall endeavor to correct the error, wherever possible on a best effort basis.
- 12.B.5. The Customer agrees that SMS alert facility provided to the Customer is an additional facility for his/her convenience and is susceptible to delay, error, omission and/or inaccuracy. The Customer further

acknowledges and accepts that the SMS Facility provided by the Bank is dependent on the infrastructure, connectivity and services provided by cellular service provider, over which Bank has no control and that the time lines and accuracy of the information will depend on factors affecting the network of the cellular service provider. The Customer shall not hold the Bank liable for any loss, damages etc. that may be incurred/suffered by the Customer on account of the SMS alert facility.

- 12.B.6. The Bank shall not be liable for any unauthorized use/access to the information and/or SMS alerts sent by the Bank to the mobile phone number of the Customer or for the fraudulent duplicate or erroneous use/misuse of such information by any third person.
- 12.B.7. The Customer hereby authorizes the Bank to send promotional messages including the products of the Bank, greetings or any other messages the Bank may choose to send from time to time. The Customer agrees unconditionally and irrevocably that such messages/calls made by the Bank or its agents will not be considered as a breach of privacy.
- 12.B.8. The SMS facility being provided by the Bank in relation to mobile phone banking facility may be temporarily suspended at any time for the purpose of carrying out repair and maintenance work in respect thereof, such suspension may also be carried out with respect of any security procedure required to be followed by the Bank.
- 12.B.9. The Customer shall be solely responsible for intimating to the Bank for any change in the phone number. In case the Customer changes his/her authorized mobile number and does not inform the Bank, the Bank will continue to send SMS alerts at the authorized mobile number provided by the Customer till any contrary instructions are received.
- 12.B.10. The Customer acknowledges that only one mobile number can be registered against an account.

13) Phone / Electronic / Internet / Online Banking

- a) All Customers are automatically provided with Phone /Online Banking facility upon opening of account with Bank Alfalah. However, for use of internet / mobile banking services, customer will have to get registered for use of such services by applying for the facility and accepting the related terms and conditions.
- b) **Customer's understanding of technology / inherent risks associated with use of Phone / Internet / Online Banking / Digital Banking Portals**
- i) The Customer acknowledges that phone/online banking involves inherent risks including risks associated with fraud and unintended or erroneous instructions. The Customer hereby accepts all risks and responsibilities appurtenant therewith.
- ii) Customer shall solely be responsible to ensure that the Personal Identification Number (PIN), and other personal information/password are not disclosed to any other person or third party while using phone/internet/online banking facility. The Bank shall not be liable for any loss, damage or expenses incurred by the Customer, howsoever, caused if the PIN is shared by the customer with any other person whether voluntarily or accidentally.

- iii) For availing the Phone/Online/Internet Banking facility, the Customer shall comply with all other requirements and guidelines issued by the Bank from time to time, which will be fully binding on the Customer.
- iv) All recorded conversation under the Phone Banking facility and all other records of the Bank in relation to any ATM and/or Online Banking transactions/instructions, shall be conclusive evidence of any instructions given and shall be fully binding on the Customer.
- v) In respect of online encashment of a cheque, payment made to the bearer of the cheque shall be fully binding on customer and shall not be questioned or disputed for any reason whatsoever.
- c) **Bank's rights/responsibilities in lieu of phone/internet/online banking**
 - i) The Bank reserves the right to refuse to execute any instructions if the Bank is in doubt of the identity of the caller or the genuineness of any instruction so given.
 - ii) The Bank shall not in any manner, whatsoever, be responsible for any loss or damage caused to the customer or any third party for any reason whatsoever, including but not limited to any delay or non-performance or breakdown in the communication system.
 - iii) The bank shall not in any circumstances be bound to contact the account holder to confirm any transaction carried out in connection with the online banking services.
 - iv) Deposits/withdrawals in respect of the account may be allowed at any of the Bank's branches in Pakistan subject to production of Customer's identification acceptable to the Bank and payment of charges levied by the Bank.
 - v) In case, any services/products related to account are availed by the Customer, such as internet banking etc., Terms and Conditions of all those services/products shall be considered integral part of these Terms and Conditions, even if signed separately.

14) ATM/Debit Card

- a) The card shall be issued for use on Automated Teller Machines (ATM) and Point of Sales (POS) terminal installed at the branches and at business place(s) of merchants and the ATM/Debit switch designated by the Bank within Pakistan /Internationally.
- b) The card shall not be used to overdraw the account or to obtain credit of any description or nature and shall not under any circumstance be attained, transferred, pledged or made subject to any lien, charge or encumbrance of any nature.
- c) The card shall remain the property of the Bank at all times and the Bank may at its sole discretion and without assigning any reason, cancel the card and through notice, demand its return, and the card holder shall return the card to the Bank within the time stipulated by the Bank in the notice.
- d) The cardholder shall use the card entirely at his/her own risk and shall indemnify and hold the Bank harmless from and against all losses, damages and costs as a result of using the card.
- e) The cardholder undertakes not to divulge his/her PIN/or the card accidentally or otherwise, to any other person. In case the PIN is divulged to any other person, the Bank shall treat that person as an acting

agent of the cardholder. The cardholder shall indemnify and keep the Bank indemnified and harmless from against all losses, damages and costs that may occur as a result of the PIN divulgence.

- f) The Bank is authorized to act on any telephone instructions that the Bank believes have been given by the card holder or on his/her behalf, where the person giving such instructions provides the Personal Identification Number (PIN) initially generated by card holder or any number (s) substituted by the card holder for the purpose.
- g) The Bank shall not be liable for insufficiency or inaccuracy of the information given/received through the card and the Bank reserves its right to update and vary such information from time to time and at anytime.
- h) The cardholder accepts all debits made to the account arising from use of the card without limitation (except after written notice of loss has been received and acknowledged by the Bank).
- i) The cardholder shall all times remain liable for all the transactions made by the use of the card and shall indemnify the bank against all losses, damages, costs, etc. caused by any unauthorized use of the card. The Bank's record of transaction processed by the card shall be conclusive and binding evidence for all purposes.
- j) The Bank shall debit the card holder's account with the amount of any withdrawal/transfer payment as affected by the use of the card along with the related bank charges/receivables etc., including charges/taxes/duties levied by the Federal or Provincial Government/and or the switch and all such entries in the account shall be conclusive and binding upon the card holder.
- k) The card holder shall not pass the card to any other person and undertakes that he/she shall take every possible care to prevent the card from being lost, mislaid or stolen and shall be liable for all losses and consequences resulting therefrom.
- l) The Bank reserves the right to limit cash withdrawal and total purchases amount from an ATM or POS terminal during 24 hours period and to advise the cardholder of such limits from time to time.
- m) The Bank shall not be responsible for any loss or damages arising directly or indirectly from any malfunction or failure of the card or the ATM/POS or the temporary insufficiency of funds of such machines or the suspension or the closure of the machine for repair or servicing or power breakdown.
- n) The Bank shall not be liable for any loss to the cardholder whatsoever arising out of or in connection with failure or delay in carrying out his/her instructions.
- o) The Bank shall debit the card transaction amount to the card account (Customer account (s) linked with the card) as soon as the Bank receives advice electronically or otherwise from the retailer or supplier (POS merchant) in connection therewith.

- p) In case a merchant makes refund for a debit card transaction, the Bank will credit the card account upon receipt of cleared refund amount from the merchant or settlement Bank in respect of such refund. The Bank will not be responsible for any delay in receiving such refunds.
- q) The Bank shall have the right to rectify any error in the entries and reverse any erroneous entries in the account due to any bonafide mistake or malfunction of the ATM/POS. The Bank's record of any transaction generated electronically or otherwise shall be conclusive evidence of such transaction.
- r) The Bank may (but shall not be obliged to) record the telephone instructions in writing and/or by tape recording and/or other method and such record of any instruction shall be conclusive and binding on the card holder. The Bank may in addition require to execute such other documents as may relate to the services or to any such instructions given by the card holder and the card holder shall execute all such documents as may be required by the Bank in this regard.
- s) These rules and regulations are in addition to and not in substitution for any other agreements, mandates, Terms and Conditions relating to the cardholder's account(s) with the Bank.
- t) I understand that upon issuance of new Alfalah Debit Card to me, the existing ATM card linked to my account will be deactivated within one month of issuance of Alfalah Debit Card.
- u) The joining fee for Alfalah Debit Card Priority Pass (as per prevailing Schedule of Bank Charges) and any lounge visit will be charged from Customer's Bank account. The details of charges for lounge visit worldwide will accompany the Priority Pass Card.
- v) Further I authorize Bank Alfalah to cancel Debit Card Application if my account remains persistently unfunded for 30 days.

15) Stop Payment Instructions

- a) The Bank may accept stop payment instruction from the Customer if a cheque is reported lost or stolen, provided the necessary details of the lost/stolen cheque are given by the Customer and the cheque is not already paid before receiving such instruction. Where the Customer verbally gives the stop payment instruction by calling the customer service helpline through recorded lines, he/she shall immediately send to the Bank written confirmation by facsimile/verified email (i.e. verified through process as advised by the Bank)/Alfa App/online banking or any other expeditious means as advised by the Bank from time to time. The Customer agrees to fully indemnify the Bank against any loss, damages, claims, demands, costs and expenses (including legal expenses) arising or incurred as a result of acting on the Customer's stop payment instruction. However, in any case, bank is liable to observe due diligence in good faith. The Bank will not be liable for any loss or damage, if reported after the payment of such lost/misused cheques.

16) Dormant Accounts

- a) If the account (saving/current) has not been operated by the Customer for a period of 12 months, the account will be classified as dormant account and no withdrawal will be allowed until the account is reactivated in terms of applicable regulations and laws. The Bank reserves the right to debit for the recovery of loans and profit/rent etc., any permissible Bank charges, Government duties or levies and

instructions issued under any law or from the Court, which will not be subject to debit or withdrawal restrictions, subject to applicable laws and regulations.

- b) For reactivation of dormant/inactive account, customer may submit a formal request through any authenticated medium, including mobile banking applications, internet banking portals, ATMs, surface mail, email, registered mobile or landline number, etc. as advised by the bank from time to time, in pursuance to the applicable laws and regulations
- c) **If no transaction has taken place in the account for a period of fifteen years, the deposit in the account will be surrendered by the Bank to the State Bank of Pakistan as required by the Banking Companies Ordinance, 1962.**

17) Closure of Account

- a) The Bank reserves the right to close the account by giving 14 days' notice for any reasons whatsoever, including where Bank has determined, having regard to any circumstances of the customer, that the Bank no longer desires to maintain a business/banking relationship with the customer. Upon closure of the account, the unused cheque(s) in possession of the account holder shall stand cancelled.
- b) The Bank in its sole discretion may also close those accounts which show nil balance for last six months or any account which in its opinion is not satisfactorily operated or for any other reason whatsoever, it shall not be incumbent on the Bank to disclose to the account holder/depositor the reason for doing so.
- c) The Bank shall stand discharged of any/all its liability with respect to an account so closed by mailing to the account holder/depositor at his/her last known address as per the Bank's record, a Bank draft in the currency of such account, payable to the order of the account holder/depositor in the amount of then credit balance of such account less deduction(s) in respect of the amount of any claim that the Bank may have on such funds constituting the credit balance.
- d) The account holder wishing to close the account must surrender unused cheque(s) duly cancelled by drawing two 'horizontal lines' upon each of them, Debit/ATM Card(s) etc., if any.

18) Death of a Customer

- a) In case of death or of an individual/partnership Customer, the Bank will stop operation in the account immediately, after the receipt of official notice or as and when becomes aware of it from any reliable source. Operation in such account shall only be allowed strictly only upon production of a succession certificate or other court order from a court of competent jurisdiction, subject to applicable laws and regulations.
- b) In case of operating instruction of either or survivor, in the event of the death of either of the account holder(s)/depositor(s), the credit balance in the account will be payable to the surviving account holder(s) by allowing to perform one transaction to withdraw the available balance and subsequently account to be closed, provided that branch has not received any notice of dispute. However, the same is subject to any change in applicable prevalent laws and regulations from time to time.

19) Restriction on Creation of Security

- a) The amounts deposited or standing to the credit of an account cannot in anyway be assigned or charged to a third party by way of security. The Bank shall not be bound by any notice of assignment or charge in favour of a third party. However, the Customer shall have the right to create a lien over or pledge his/her deposits in favour of the Bank or in favour of any other branch of the Bank to secure any finance, banking or credit facilities granted by the Bank or such other branch of the Bank to the Customer or to any other person at the Customer's request or against the Customer's guarantee.

20) Indemnity or Liability

- a) The Bank shall endeavor to provide error free operation of the account and services to the Customer. However, notwithstanding the same Customer agrees that the Bank or any of its employees, agents shall not be liable for any loss, damages and liabilities incurred, suffered, sustained or required to be paid arising out of the following.
 - a) Bank acting upon the Customer's verbal instructions for stop payment which the Customer failed to confirm subsequently in writing, hold mail or any other instruction.
 - b) Any action taken by the Bank relying upon the instructions of the Customer which later on turns out to be duplicate or erroneous.
- b) For any instruction not complied with due reasons beyond Bank's control or due to disruption or failure in any communication or electronic transmission facility and the Customer agrees to indemnify the Bank for any loss actually suffered or expenses actually incurred by the Bank for the same.

21) Bank's Lien

- a) The Bank shall have a lien on all funds, monies, securities and other properties of whatsoever nature belonging to the Customer in the possession of the Bank for repayment of any liability or indebtedness of the Customer to the Bank.

22) Customer's Covenants, Warranties and Representations

- a) The Bank shall be bound by any/all instructions issued by the Customer or purporting on their face to have been issued by the Customer and accepted by the Bank.
- b) Instructions shall be deemed irrevocable and binding on the Customer upon transmission by the Customer to the Bank.
- c) The Customer shall be solely responsible for ensuring the accuracy and completeness of Customer instructions. The Bank shall not be responsible for the consequences of any instructions being incomplete, garbled or inaccurate.
- d) The Customer understands that the Bank may use the services of any third party(ies) for the provision of efficient services, subject to applicable laws and regulations. The Customer hereby particularly authorizes the Bank, subject to applicable laws and regulations from time to time, to release Customer's name, address and any other information that may be required to enable provision of efficient services to the

customer, to any third party engaged for the purposes of providing services to the Bank, including but not limited to, mailing, verification of address, collection of cheques/instruments, etc.

- e) Subject to applicable laws including Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), the customer hereby consents for Bank Alfalah Limited or any of its affiliates, subsidiaries (including branches) (collectively "the Bank") to share their information with domestic or overseas regulators or tax authorities where necessary / applicable to establish their tax liability in any jurisdiction. Where required by domestic or overseas regulators or tax authorities, the customer consents and agrees that the Bank may withhold from my account(s) such amounts as may be required according to applicable laws, regulations and directives.

23) Bank's Right to Consolidate and Set Off

- a) The Bank may at anytime and without further notice or liability in any manner to the Customer shall have the right to combine or consolidate or merge anyone or all accounts/ deposits of the Customer with the Bank or any of its branches (whether current or saving account or of any other nature and in whatever currency) to adjust or set off any outstanding indebtedness or liabilities of the Customer to the Bank whether primary or collateral, irrespective of the currency or currencies involved. Where such combination, consolidation and/or set off requires the conversion of one currency into another, the Bank shall be entitled to effect such conversion at such rate of exchange prevailing on the day of such combination, consolidation and/or set off as the Bank may apply in accordance with the Bank's usual banking practice in such connection and all exchange risks, losses, premium, commission and other Bank charges shall be borne by the Customer.
- b) Any overdraft facility approved by the Bank in the account may be disallowed/withdrawn/cancelled by the Bank if the account in the opinion of the Bank is not satisfactorily maintained by the Customer or the Customer fails to perform his/her obligations.

24) Charges and Expenses

- a) All account holders/depositors will be charged fee/commission etc. as per prevalent Schedule of Bank Charges which is amendable, from time to time, as per the Bank's procedure and policies/SBP regulations.
- b) All applicable government taxes and levies shall be recovered from the customer as per laws and related directives/circulars etc., in force for the time being.
- c) The Bank reserves the right to debit the account for any expenses, fees, commission, markup/interest, Zakat, withholding tax, stamp duty, tax, duty or any other cost or expenses arising out of any transactions or operation of the account or term deposit with the Bank as may be payable by the Bank and/or Provincial or Federal Government as may be levied from time to time, without prior notice to the account holder/depositor.
- d) Moreover, the Bank shall also have a right to debit anyone or more account(s) of the account holder(s)/customer(s) maintained with the Bank to adjust any and all of the outstanding liabilities of the account holder(s), customer(s) towards the Bank or any Government authority, if so required/directed, from time to time.

- e) Free ATM withdrawals from the Bank's ATM is allowed. However, in case of withdrawal from the account through ATMs of other Banks, the respective/other Banks may recover charges for such transactions. Any other charges as applicable for using ATM levied by the switch or otherwise will be borne by the customer.

25) Miscellaneous

- a) The Bank is subject to all applicable circulars, orders, directives, rules, regulations, laws, decrees and restrictions issued by competent authorities such as Government(s), courts of law and other regulatory authorities in Pakistan and the liability of the Bank for payment is governed by applicable laws and regulations in force in Pakistan at the relevant time or as amended from time to time. Repayment of any deposit account, balances, or interests/profit thereon is subject to any acts of the Government of Pakistan or any competent governmental and/or other regulatory authority in Pakistan.
- b) Any change in the address/phone/e-mail or constitution of the account holder/depositor should be immediately communicated in writing to the Bank. No responsibility shall be accepted by the Bank for any delay, non-delivery, etc., in case of the incorrect/irrelevant address.
- c) Account may be transferred from one branch to another branch, free of charge without affecting the profit accruing positions of the amount as the concerning accumulated products of credit balances in such accounts for unaccounted period would also be transferred to the receiving branch along with the credit balance on the date of transfer. The Bank may, at any time, change the location of any of its branches and inform the account holders accordingly.
- d) In case of a default pertaining to any banking facility provided to the account holder(s)/customer(s), the account holder/customer agrees and acknowledges that the Bank shall have a right to block all debit transactions on such account of the account holder, customer.
- e) The rate of any profit payable on deposits and Bank's charges may be displayed by the bank at its branches which may be subject to change from time to time.
- f) The account holder/depositor shall not have any recourse against the head office or any branch of the Bank outside Pakistan in respect of the payment of any deposits, account balances or profit thereupon maintained or/and accruing with the Bank in Pakistan. Any such rights of recourse are expressly waived.
- g) In case a deposit matures on a public or Bank holiday, then the Bank shall pay the deposit and/or the return/profit thereon the next working day when the Bank is open for ordinary banking business.
- h) The Bank in pursuit to comply with laws and regulations may intercept and investigate any payment messages and other information or communications sent to or by the account holder or on the account holder's behalf via other Bank. This process may involve making future enquiries.
- i) The Bank reserve the right to demand a copy of any identification as the Bank deems fit of any third party who presents himself/herself at any branch of the Bank for the purpose of carrying out a transaction authorized by the account holder.

- j) The Customer undertakes to abide by all applicable laws, rules and regulations in order to prevent money laundering.
- k) The Bank shall have the right to block Customer's account in special circumstance without any reference to the Customer. In case of bankruptcy of an individual/partnership Customer, the Bank will stop operation in the account immediately, after the receipt of official notice or as and when becomes aware of it from any reliable source.
- l) Through Alfalah RAPID for Branches, customer by opting 'Alfa/ Internet Banking' facility during the account opening journey, agrees to enroll for this facility and receive temporary login credentials (user name and password, valid for limited time) via email / SMS, once the account is activated.

26) Premier Customer

- a) In case I/we am/are unable to meet the applicable minimum average balance requirement for Bank Alfalah Islamic Premier status for a period as prescribed by the Bank, from time to time, my/our relationship shall no longer reside with Bank Alfalah Islamic Premier. I/We further agree that in such an event Bank Alfalah may, after serving a prior notice, discontinue/terminate all services forming part of the Bank Alfalah Islamic Premier status made available to me/us, which shall include cancellation of my/our Premier Card(s) issued to me/us (if any). I/We also agree that upon such cancellation/termination/discontinuation of my Bank Alfalah Islamic Premier status, my/our account shall reside with standard/usual banking and I/we shall be liable to pay all charges applicable to such accounts as per the Bank's prevalent Schedule of Charges.

27) Customer's acceptance to the Terms & Conditions governing "Rapid DA" & RAPID for branches.

- a) The account shall be subject to the applicable laws of the Islamic Republic of Pakistan and the prevailing rules, regulations and directives of the State Bank of Pakistan, as may be revised from time to time.
- b) Raast is an instant, secure and free payment system implemented by State Bank of Pakistan which allows you to receive and send funds instantly. By accepting this terms and conditions, you are providing consent to create your Raast ID (registered mobile number) and to be linked with this bank account. In the later stage, you can manage (link/de-link) your RAAST ID from Alfa App/Web or through Contact Center.
- c) The Bank opens "Rapid DA" & RAPID for branches through the digital account application. The digital/electronic signatures on account Terms and Conditions for such account opening form/application shall be deemed as legally binding and said digital/electronic signatures shall be having the same validity as vet signatures.
- d) The Bank reserves the right to make necessary changes as and when required in these Terms and Conditions. Such changes will be displayed at the Bank's website or advised by e-mail notification or through any other medium prescribed by the State Bank of Pakistan.

- e) Digital/ electronic signatures on account's Terms and Conditions, such account opening form shall be deemed as legally binding and said digital/electronic signatures shall be having the same validity as vet signatures.
- f) The Bank reserves the right to terminate/exit a relationship with the customer if the customer's behavior at any time is unacceptable, abusive, threatening and/or amounts to harassment, as per the applicable policy of the Bank (as may be amended from time to time).
- g) The Customer acknowledges that the Bank is subject to the laws and regulations of Pakistan and internal policy of the Bank. The Customer hereby authorizes the Bank to transmit, respond or provide any information pertaining to the Customer, the account(s), the services and transactions relating to the account(s), in its sole discretion and without any reference to the Customer, to any enquiry received from any other bank(s) or any other competent authority or Government agencies under any applicable law, pursuant to a court order and/or to protect the interest of the Bank and its employees, concerning the Customer/account/services/transactions including the balances. The Customer further authorizes the Bank to provide, without any reference to the Customer, any information about him/her and/or his/her account/dealings with the Bank, to State Bank of Pakistan or any credit rating or data collection agency under any arrangements between the member banks of the rating or data collection agency. The Bank is fully indemnified by Customer against any costs, damages or penalties arising therefrom.
- h) These Terms and Conditions may be revised or modified by the Bank from time to time at its sole discretion and shall be subject to the laws of Islamic Republic of Pakistan, including all notifications, directives, circulars and regulations of the State Bank of Pakistan. The revised or modified terms will become effective upon 30 days of advance notice given to the Customer. Such notice shall be deemed to have been given if displayed at the counters of the Bank or posted on its website or conveyed vide any other medium prescribed by the State Bank of Pakistan which includes but not limited to communication through letter, email, SMS, telephone, notice in media etc. In case the customer does not inform the Bank of any objection to the changes within thirty days from the date of updation/change of T&Cs or the Customer continues to use the Account, the Bank will assume that Customer has read, understood and agreed to the changes to the its revised terms, including these General Terms and Conditions.
- i) The customer acknowledges that he/she has read, understood and agree to these General Terms by accepting these General Terms online using an electronic checkbox in Rapid DA and submission of OTP on bank's RAPID for branches portal or using some other form as available on web portal.

ریپڈ ڈیجیٹل اکاؤنٹ اوپننگ اور ریپڈ برائے برانچز شرائط و ضوابط برائے

ڈیجیٹل آن بورڈنگ بذریعہ ریپڈ پورٹل اور بینک الفلاح برانچز

مضامین کی فہرست

1. عمومی
2. اہلیت
3. بینکنگ تعلقات قائم کرنے کے لیے شرائط
 - 3.1. صارفین کی شناخت کی تصدیق
 - 3.2. دستاویز کاری
4. ریپڈ ڈیجیٹل اکاؤنٹ ('ریپڈ ڈی اے') اور ریپڈ برائے برانچز کا فعال ہونا
5. تیسرے فریق کے ذریعے اکاؤنٹ چلانا
6. ڈپازٹس
7. رقم نکلوانا
8. معاوضہ/منافع
9. اکاؤنٹ کا گوشوارہ
10. ہولڈ میل کی سہولت
11. ای اسٹیٹمنٹس
12. ٹرانزیکشن الرٹس
13. فون/ الیکٹرانک/انٹرنیٹ/آن لائن بینکنگ
14. اے ٹی ایم /ڈیبٹ کارڈ
15. ادائیگی روکنے کی ہدایات
16. ڈورمنٹ اکاؤنٹس/غیر فعال اکاؤنٹ
17. اکاؤنٹ کی بندش
18. صارف کی وفات
19. زر ضمانت پر پابندی
20. تلافی یا واجبات
21. بینک کا حق مراجعت
22. صارف کا معاہدہ، ضمانتیں اور نمائندگیاں
23. انضمام اور وصولی کے لیے بینک کا حق

24. چارجز اور اخراجات

25. متفرق

26. پرمیئر اکاؤنٹ کے لیے

27. ریپڈ ڈیجیٹل اکاؤنٹ اور ریپڈ برائے برانچز سے متعلق شرائط و ضوابط کے لیے صارف کی قبولیت

ریپڈ ڈیجیٹل اکاؤنٹ اوپننگ اور ریپڈ برائے برانچز شرائط و ضوابط برائے ڈیجیٹل آن بورڈنگ بذریعہ ریپڈ پورٹل اور بینک الفلاح برانچز

1. عمومی

1.1. یہ شرائط و ضوابط پرسنل بینکنگ ریلیشن شپ کو منظم کرتی ہیں، برائے:

1.1.1. ریپڈ ڈیجیٹل اکاؤنٹ (کوئی بھی اکاؤنٹ جو صارف کی طرف سے بینک الفلاح ریپڈ پورٹل کے ذریعہ کھولا گیا ہو، یہاں آگے چل کر 'ریپڈ ڈی اے' یا 'اکاؤنٹ' کہلائے گا)

1.1.2. ریپڈ برائے برانچز (کوئی بھی اکاؤنٹ جو برانچز کی طرف سے بینک الفلاح ریپڈ پورٹل کے ذریعہ بینک الفلاح کے ساتھ کھولا گیا ہو، یہاں آگے چل کر 'ریپڈ برائے برانچز' کہلائے گا) (بینک الفلاح جو یہاں آگے چل کر 'بینک' کہلائے گا)

1.2. ریپڈ ڈی اے اور ریپڈ برائے برانچز پاکستانی روپے اور قابل اطلاق غیر ملکی کرنسیوں میں کرنٹ اور بچہ اکاؤنٹ دونوں میں دستیاب ہیں۔

1.2.1. صارف، ریپڈ ڈیجیٹل اکاؤنٹ مندرجہ ذیل کیٹیگریز میں کھول سکتا ہے:

1.2.1.1. آسان ڈیجیٹل اکاؤنٹ پی کے آر کرنٹ اور سیونگز

1.2.1.2. آسان ڈیجیٹل ریمیٹنس اکاؤنٹ - پی کے آر کرنٹ اور سیونگز

1.2.1.3. آسان پہچان ڈیجیٹل اکاؤنٹ - پی کے آر سیونگز

1.2.1.4. فری لانسر ڈیجیٹل اکاؤنٹ - پی کے آر یا ایف سی وائے کرنٹ اور سیونگز

1.2.1.5. ڈیجیٹل اکاؤنٹ - پی کے آر یا ایف سی وائے (دیگر تمام کرنٹ اور سیونگز اکاؤنٹ کیٹیگریز جو ریپڈ پورٹل پر دستیاب ہیں)

1.2.2. فارن کرنسی ریپڈ ڈیجیٹل اکاؤنٹ، فارن ایکسچینج ریگولیشنز کے تحت کھولا جائے گا

1.2.3. ٹرانزیکشن کی حدیں، طریقہ اور ممنوعات اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے مطابق ہیں اور بینک کی انٹرنل رسک ایپیٹائٹ کے مطابق وقتاً فوقتاً اپ ڈیٹ کیے جائیں گے اور ریپڈ ڈی اے پر قابل اطلاع رہیں گے۔

1.3. صارف بینک الفلاح کی آفیشل ویب سائٹ کے ذریعہ ہی ریپڈ ڈی اے کھول سکتا ہے یا بینک الفلاح برانچز کو وزٹ کریں جہاں ریپڈ برائے برانچز کے ذریعہ آن بورڈنگ ہوتی ہے۔

1.3.1. اگر صارف ریپڈ برائے برانچز کے تحت اکاؤنٹ کھولنے کے لیے برانچ وزٹ کرتا ہے تو بینک کا عملہ صارف کو برانچز پر ریپڈ برائے

برانچز کھولنے کے لیے خصوصی طور پر بتائے گئے انٹرنل پورٹل کے ذریعہ برانچز میں ریپڈ ڈیجیٹل اکاؤنٹ کھولنے کی سہولت فراہم

کرے گا۔ برانچ کا عملہ صارف کی طرف سے فراہم کردہ دستاویز میں سے معلومات کو صارف کی موجودگی میں درج کرے گا۔

1.3.2. اگر اکاؤنٹ برانچ پر کھولا جا رہا ہے تو صارف اکاؤنٹ کھولنے کے عمل کے اختتام پر شرائط و ضوابط، کے ایف ایس اور دیگر

دستاویزات کی تصدیق کرے گا۔

1.4. بینک، ریپڈ ڈیجیٹل اکاؤنٹ اور 'ریپڈ برائے برانچز' کو اپنی واحد صوابدید پر کھولے گا اور آزادانہ طور پر اس کی تصدیق کرے گا اور بینک

یہ حق رکھتا ہے کہ وہ بذریعہ ویب پورٹل یا برانچ کو انٹرنل پورٹل پر وصول ہونے والی اکاؤنٹ کھولنے کی درخواست کو بغیر کوئی وجہ

بتائے مسترد کر دے۔ کسی بھی غیر تصدیقی یا نامکمل دستاویز کاری پر بینک اپنی واحد صوابدید میں یہ حق رکھتا ہے کہ وہ کسی بھی

ٹرانزیکشن کو روک دے، ڈیٹ بلاک، اکاؤنٹ کی معطلی یا اکاؤنٹ کی بندش، جو کچھ بھی ہو، جب تک کہ ابہام کو ختم نہ کر دیا جائے۔

1.5. بینک تمام اکاؤنٹ ابتدائی جانچ پڑتال کے بعد کھولتا ہے اور اکاؤنٹ کو ڈیٹ ٹرانزیکشن کے لیے بلاک کر دے گا جب تک کہ جانچ پڑتال اور تمام کارروائیاں پوری نہ ہو جائیں۔

1.6. صارف یہ تسلیم کرتا ہے کہ وہ اکاؤنٹ کے استعمال کے لیے بینک کے لاگ ان کریڈینشلز/ویب پورٹل/ایف اے ایپ سے منسلک ممکنہ خطرات سے باخبر ہے اور اس سے متعلق بینک کو ہدایات فراہم کرتا ہے اور ان طریقوں کے ذریعے بینک کی طرف سے موصول ہونے والی تمام ہدایات کے لحاظ سے منسلک تمام ممکنہ خطرات اور ذمہ داریوں کو خاص طور پر قبول کرتا ہے۔ صارف مزید تسلیم کرتا ہے، متفق ہے اور قبول کرتا ہے کہ وہ بینک کی طرف سے موصول کردہ ہدایات کی درستگی کی تصدیق کے لیے بینک کو ہرگز ذمہ دار نہیں ٹھہرائے گا اور بینک ان تمام ہدایات کو قبول کرے گا۔ علاوہ اس کے کہ بینک کے پاس اپنی صوابدید میں کوئی ایسی وجہ ہو جس کی بنیاد پر وہ ان ہدایات کو قبول نہ کرے۔ صارف مزید تسلیم کرتا ہے کہ وہ بینک کو ان تمام تقصانات، کلیمز اور / اکاؤنٹ میں کسی دھوکہ دہی سے بری الذمہ رکھے گا جو کہ مذکورہ بالا ذرائع سے صارف کی طرف سے بینک کو ہدایات قبول کرنے کے سلسلے میں درپیش آتے ہوں۔

2. اہلیت

2.1. 18 سال سے زائد عمر کے پاکستانی رہائشی اور درست شناختی دستاویزات (CNIC/SNIC/NICOP) پاکستان اورینجن کارڈ کے حامل افراد اپنے ذاتی ناموں سے ریپڈ ڈی اے اور ریپڈ برائے برانچز کھولنے کے اہل ہیں۔

2.2. نابالغ جو جووینائل کارڈ/فارم بی/چائلڈ رجسٹریشن سرٹیفکیٹ رکھتے ہیں، وہ بھی سرپرست کے ساتھ برانچز میں ریپڈ ڈی اے اور ریپڈ برائے برانچز اکاؤنٹ کھول سکتے ہیں۔

2.3. بینک کے موجودہ یا نئے پاکستانی رہائشی، انفرادی صارف، جو بینک کی جانب سے وضع کیے گئے مالیاتی ریکارڈ کی پڑتال کے طریقوں اور رسک پروفائٹنگ کے مطابق ریپڈ ڈی اے یا ریپڈ برائے برانچز کھولنے کے اہل ہیں۔ یاد رہے کہ بینک، ویب پورٹل کے ذریعے اکاؤنٹ کھولنے کی کسی بھی درخواست کو بغیر کوئی وجہ بتائے مسترد کرنے کا مکمل اختیار رکھتا ہے اور صارف کو معاملے کے لیے بینک کی کسی بھی برانچ سے رجوع کرنے کی ہدایت کر سکتا ہے۔

3. بینکنگ تعلقات قائم کرنے کے لیے شرائط

3.1. صارفین کی شناخت کی تصدیق

ریپڈ ڈی اے

3.1.1. بینک الفلاح صارف کے ساتھ بینکنگ تعلقات قائم کرنے سے قبل صارف کی شناخت کی تصدیق کے لیے نادرا ویرس یا بائیو میٹرک تصدیق سے رجوع کرے گا اور موبائل سم کی تصدیق کے لیے پاکستانی ٹیلی کمیونیکیشن اتھارٹی کی پی ایم ڈی سروس سے رابطہ کرے گا۔

3.1.2. سم کی کامیاب تصدیق ہونے پر صارف اپنے موبائل فون نمبر پر ون ٹائم پاسورڈ وصول کرے گا۔

3.1.3. بینک صارف کی براہ راست تصویر (چہرے کی واضح تصویر) حاصل کرے گا تاکہ آن لائن / ڈیجیٹل پورٹل کے ذریعے بینکنگ ریلیشن شپ قائم کی جائے اور مائٹر اکاؤنٹ کی صورت میں، سرپرست کے علاوہ نابالغ کی لائیو فوٹو بھی حاصل کی جائے گی۔

ریپڈ برائے برانچز

3.1.4. بینک الفلاح نادرا بائیو میٹرک ویری فیکیشن کے ذریعے صارف کی شناخت کی تصدیق کرے گا۔

3.1.5. بینک آفیسر ایس ایس سی کارڈ پر صارف کے دستخط حاصل کرے گا۔

3.2. دستاویز کار

3.2.1. صارف کو اکاؤنٹ کھولنے کی اصل دستاویزات کی سکین شدہ کاپیاں اور دستخط کے ٹیمپلیٹ کو بینک کے ویب پورٹل پر اپ لوڈ کرنا ہوگا۔ صارف FATCA/CRS فارمز کو ڈیجیٹل پُر کرے گا۔ جبکہ صارف کے سکین شدہ دستخط خود کار طریقے سے ان فارمز کے ساتھ منسلک کر دیئے جائیں گے۔ جب صارف 'Proceed' یا 'Accept' یا اسی طرح کے کسی آپشن پر کلک کرے گا جو کسی پراسیس کی قبولیت یا معاہدے کو ظاہر کرتا ہے یا پراسیس کو آگے بڑھانا یا جاری رکھتا اور / یا اکاؤنٹ کھولنے کے پراسیس کو بینک کے ڈیجیٹل چینل / ویب پورٹل پر مکمل کرنا بھی قبولیت یا معاہدے کو ظاہر کرتا ہے۔

3.2.2. ریپڈ برائے برانچز میں اکاؤنٹ کھولنے کی صورت میں بینک صارف سے تمام دستاویزات طلب کرے گا اور انہیں درخواست جمع کروانے سے قبل انٹرنل پورٹل پر اپ لوڈ کرے گا۔ بینک کا سٹاف بینک کی سٹیشنری (دستخط کے نمونے کا کارڈ) پر صارف کے دستخط حاصل کرے گا اور انہیں اپ لوڈ کرے گا۔

4. ریپڈ ڈیجیٹل اکاؤنٹ اور ریپڈ برائے برانچز کا فعال ہونا

4.1. بینک ریپڈ ڈیجیٹل اکاؤنٹ کے ڈیبٹ اور کریڈٹ ٹرانزیکشنز کو روک سکتا ہے۔ جب تک کہ بینک کا سینٹرلائزڈ آپریشن ڈیپارٹمنٹ دستاویزات کو مکمل طور پر چیک نہ کر لے۔ بینک صارف کو اس کے اکاؤنٹ کے فعال ہونے سے متعلقہ آگاہ کرے گا۔

4.2. ڈیجیٹل طریقے سے اکاؤنٹ کے فعال ہونے سے 60 دنوں کے اندر بائیو میٹرک تصدیق کروانا لازمی ہے۔ صارف یہ تسلیم کرتا ہے کہ اور متفق ہے کہ اگر بینک کی طرف سے دیئے گئے وقت میں مطلوبہ بی ایم وی کی تعمیل نہ کی گئی تو بینک اکاؤنٹ کو معطل / بلاک یا بند کر دیا جائے گا۔

4.3. ریپڈ برائے برانچز میں اکاؤنٹ کھولنے پر صارف اکاؤنٹ کھولتے وقت بائیو میٹرک تصدیق کروائے گا۔

4.4. بینک تمام قابل اطلاق قوانین اور ضابطوں کی محتاط طور پر تکمیل کو یقینی بنائے گا۔ خاص طور پر جو اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے اے ایم ایل / سی ایف ٹی / سی پی ایف ضابطوں کے مطابق صارف کی شناخت، تصدیق، رسک پروفائلینگ اور جاری نگرانی سے متعلق ہوں اور بینک مطلوبہ احتیاط کی ضرورت کو پورا کرنے کے لیے کا ویڈیو انٹرویو بھی لے سکتا ہے۔

5. تیسرے فریق کے ذریعے اکاؤنٹ چلانا

5.1. ان عمومی شرائط و ضوابط کے تحت صارف کے علاوہ کسی کو یہ حق نہیں ہوگا کہ وہ اکاؤنٹ کو آپریٹ کریں۔ اگر صارف چاہتا ہے کہ کوئی اور اس اکاؤنٹ آپریٹ کرے تو اسے تھرد پارٹی مینڈیٹ فارم پر دستخط کرنا ہوں گے اور اس مینڈیٹ کے شرائط و ضوابط کو قبول کرنا ہوگا۔

5.2. صارف کو یہ ضرور یقینی بنانا ہوگا کہ وہ خود اپنی صوابدید کے تحت کسی شخص کو اکاؤنٹ آپریٹ کرنے کا حق دے رہا ہے۔ اگر بینک کو یہ پتہ چلتا ہے کہ مینڈیٹ ہولڈر اکاؤنٹ کو مینڈیٹ کے مطابق نہیں چلا رہا ہے تو بینک اس کے اکاؤنٹ چلانے کی اہلیت کو مسترد کر سکتا ہے۔

5.3. صارف اس بات کا ذمہ دار ہوگا کہ مجاز شخص مینڈیٹ کے تحت کس طرح اکاؤنٹ کو چلا رہا ہے۔ صارف آزادانہ طور پر قانونی مشورے کے بعد ہی کسی شخص کو اکاؤنٹ چلانے کا مجاز بنا دے گا۔

5.4. صارف کی طرف سے اکاؤنٹ چلانے کے لیے نامزد کردہ مجاز شخص Know your Customer کی انکوائریز سے مشروط ہوگا جو کہ بینک نے صارف کے لیے عام طور پر بنائی ہے۔ اگر بینک اس انکوائری سے مطمئن نہیں ہے یا اگر بینک یہ سمجھتا ہے کہ مینڈیٹ ہولڈر سے

متعلق معلومات کافی نہیں ہیں تو بینک مینڈیٹ ہولڈر کی ہدایات پر عمل کرنے کا پابند نہیں ہوگا چاہے وہ شخص صارف کی طرف سے قانونی طور پر مجاز قرار دیا گیا ہو۔

5.5. اگر صارف یہ مینڈیٹ واپس لینا چاہتا ہے تو بینک کو تحریری طور پر مطلع کرے اور بینک اکاؤنٹ پر لاگو مینڈیٹ کو تبدیل کر دے گا۔ اگر صارف بینک کو یہ اطلاع تحریری طور پر مناسب طریقے سے نہیں دیتا ہے تو بینک صارف کے اکاؤنٹ میں ہونے والے کسی بھی غیرمجاز ٹرانزیکشن کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا۔

5.6. صارف کی وفات کی صورت میں، تیسرے فریق کو صارف کی طرف سے دیئے گئے مینڈیٹ کو روک دیا جائے گا۔

6. ڈپازٹس

6.1. بینک ریپڈ ڈی اے میں ڈپازٹ ٹرانزیکشنز پر پابندی یا حدیں لگا دے گا بمطابق اسٹیٹ بینک آف پاکستان اور وقتاً فوقتاً اس میں ترمیم کرے گا۔

6.2. صارف کے اکاؤنٹ میں رقم جمع کروانے کے لیے ڈپازٹر یا صارف کو بینک کے کیش ڈپازٹ فارم کو پُر کرنا اور دستخط کرنا ہوگا جس میں وہ اکاؤنٹ نمبر اور ٹائٹل لکھنا ہوگا جس میں رقم منتقل کی جا رہی ہے۔ صارف، سسٹم سے نکلنے والے کیش ڈپازٹ فارم وصول کرنے اور اس میں موجود تفصیلات کو اپنی تسلی کے لیے چیک کرے گا۔

6.3. صارف اکاؤنٹ میں ڈپازٹ کروانے سے پہلے تمام چیکس اور دیگر دستاویزات کو کراس کرے گا۔ اکاؤنٹ میں وصول ہونے والی چیکس اور دیگر دستاویزات کی رقوم کی وصولی کے لیے بینک صرف ایک ایجنٹ کے طور پر کام کرے گا اور عدم ادائیگی کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

6.4. بینک کسی بھی ایسے چیک / دستاویز کو مسترد کر سکتا ہے جو کسی تیسرے فریق کے نام ہو اور اکاؤنٹ پر ای یا ناقابل تبدیل ہوں یا اس پر کوئی دیگر کراسنگ پابندی ہو۔ ان کلیئرڈ چیکس / دستاویزات اگر کریڈٹ ہو جائیں، صارف اسے ڈران نہیں کرے گا۔

6.5. صارف / ڈپازٹر کو پیشگی اطلاع دیئے بغیر، بینک یہ حق رکھتا ہے کہ وہ کسی بھی چیک / دستاویز کے لیے اکاؤنٹ کو ڈیبٹ کرے۔ اگر پہلے کریڈٹ ہوا ہے لیکن ادائیگی بینک کو موصول نہیں ہوئی یا موصول ہو گئی ہے لیکن بعد ازاں ذروی بینک / کریسپونڈنٹ بینک کلیم کرتا ہے اور چیک / دستاویز کو کسی بھی وجہ سے واپس کر دیتا ہے۔

6.6. بینک صارف کی ہدایات کو بروئے کار لانے کے لیے دوسرے بینک کی سروسز استعمال کرے گا لیکن بینک کوئی ذمہ داری نہیں لیتا کہ اگر دوسرا بینک وصولی کی تعمیل نہ کرے کسی وجہ سے، چاہے اسے خود بینک نے منتخب کیا ہو۔

6.7. چیک اور دستاویزات کی راہ داری کے دوران کسی بھی نقصان اور / یا تاخیر کا ذمہ دار بینک نہیں ہوگا اور نہ ہی کریسپونڈنٹ بینک، ایجنٹ یا ذیلی ایجنٹ کی طرف سے ہونے والی کسی بھی کارروائی، لاپرواہی، منافع میں نقصان، حذف، غفلت، ناکامی کے لیے یا کوئی بھی ایسی صورتحال جو بینک کے اختیار سے باہر ہو، بینک ہرگز ذمہ دار نہیں ہوگا۔ تاخیر یا ٹرانزٹ کے نقصان کی صورت میں بینک، اس بینک یا اداے یا شخص سے پوچھ گچھ کرے گا۔

6.8. کسی بھی اکاؤنٹس میں غلطی سے کی جانے والی ٹرانزیکشن پر بینک رقم کی واپسی کا اختیار رکھتا ہے صارف کو پیشگی اطلاع دیئے بغیر بینک واپسی کا حق رکھتا ہے۔ صارف کی ذمہ داری ہے کہ اگر اس کے اکاؤنٹ میں غلطی سے رقم کریڈٹ ہو گئی ہے تو وہ اسے واپس کر دے۔

7. رقم نکلوانا

- 7.1. ریپڈ ڈی اے اکاؤنٹ سے رقم نکلوانے کے لیے بینک کی طرف سے صارف کی درخواست پر فراہم کردہ چیک بک / ڈیبٹ کارڈ یا بینک کے لیے قابل قبول ذرائع / انسٹرومنٹ کا استعمال کیا جائے۔ تاہم، بینک ریپڈ ڈی اے میں وڈڈرال ٹرانزیکشنز پر پابندی یا حدیں لگا دے گا بمطابق اسٹیٹ بینک آف پاکستان اور وقتاً فوقتاً اس میں ترمیم کرے گا۔
- 7.2. چیکس پر اکاؤنٹ ہولڈر / ڈپازٹر (بشمول وہ صارف جو تعلیم یافتہ نہ ہو) کے دستخط ہونا لازمی ہیں جن کا بینک کو فراہم کردہ نمونہ دستخط / انگوٹھے کے لے نشان کے مطابق ہونا ضروری ہے اور اس میں کسی بھی تبدیلی کے لیے چیک لکھنے والے کی مکمل دستخط کے ساتھ تصدیق کروانا ہوگا۔ اکاؤنٹ ہولڈر / ڈپازٹر کی کسی بھی ہدایت کی تعمیل کے وقت بینک صرف نمونہ دستخط پر موجود اکاؤنٹ ہولڈر / ڈپازٹر کے دستخط پر اعتبار کرے گا جو اکاؤنٹ ہولڈر کی طرف سے اکاؤنٹ کھولنے وقت بینک کو فراہم کیے گئے ہوں۔
- 7.3. پوسٹ ڈیٹڈ (6 ماہ پرانے) پرانے اور ناقص چیکس پر بینک کوئی ادائیگی نہیں کرے گا۔
- 7.4. صارف کو اپنی چیک بک کی خود حفاظت کرنا ہوگا اور وہ اسے کسی غیر مجاز شخص کو نہیں دے گا۔
- 7.5. بڑی رقم کی ادائیگی کی صورت میں وہ بینک میں رقم کی دستیابی سے مشروط ہوں گی یا صرف اس صورت میں کہ جب بینک اتنی بڑی رقم کا انتظام کرے۔ بینک اس ادائیگی کے لیے صارف سے کچھ وقت مانگ سکتا ہے۔

8. معاوضہ / منافع

- 8.1. ریپڈ ڈیجیٹل کرنٹ اکاؤنٹ اور ریپڈ برائے برانچز غیر منافع بخش اکاؤنٹ ہیں اور اس پر کوئی منافع ادا نہیں کیا جائے گا۔ اس کو اوورڈران نہیں کیا جا سکتا جب تک کہ بینک سے اجازت حاصل نہ کی جائے اور مروجہ اصولوں کے مطابق متفقہ شرح پر مارک اپ چارج نہ لیا جائے۔ صارف کو اوورڈران رقم سود کے ساتھ واپس ادا کرنا ہوگی۔
- 8.2. جب اوورڈرافٹ یا کوئی دیگر سہولت بینک کی طرف سے فراہم کی جائے گی تو اکاؤنٹ میں آنے والی رقم سے سب سے پہلے سود اور چارجز کی مد میں ادائیگی ہوگی اور پھر اوورڈرافٹ کی اصل رقم یا کسی حاصل کی جانے والی سہولت کی ادائیگی ہوگی۔
- 8.3. ریپڈ ڈیجیٹل اور ریپڈ برائے برانچز سیونگ اکاؤنٹ ہیں اور اس میں رقم نفع نقصان کی بنیاد پر جمع کی جائے گی۔ بینک کی طرف سے اعلان کردہ نفع نقصان حتمی اور صارف کے لیے قابل پابند ہوگا۔ نفع نقصان شیرنگ سکیم کے تحت ملنے والے منافع کا حساب اسٹیٹ بینک کے اصولوں اور ہدایات کے مطابق کیا جائے گا اور صارف کو پیشگی اطلاع دئے بغیر اس کی تبدیلی مشروط ہے۔
- 8.4. بینک مقررہ مدت پوری ہونے پر منافع ادا کرے گا جو کہ پراڈکٹ کی قسم کے مطابق ماہانہ نصف سالانہ یا سالانہ بنیاد پر ہوگا۔ تمام منافع جات عارضی رہیں گے جب تک کہ بینک کی طرف سے حتمی فیصلہ نہ ہو جائے۔
- 8.5. پی ایل ایس سیونگز اکاؤنٹ میں جمع ہونے والی رقم کو بینک جیسا مناسب سمجھے استعمال کرے گا۔
- 8.6. قابل اطلاع زکوٰۃ حکومت کے اعلان کردہ نصاب کی رقم میں زائد بیلنس پر قابل اطلاق اکاؤنٹس میں سے تشخیص کی تاریخ پر کاٹی جائے گی۔ زکوٰۃ سے مستثنیٰ ہونے کے لیے بیان کردہ پرفارما پر اقرار کرنا ہوگا جس کو زکوٰۃ کے مروجہ قوانین کے مطابق تشخیص کی تاریخ سے ایک ماہ قبل بینک کے پاس رجسٹر کروانا ہوگا۔ زکوٰۃ کی کٹوتی، زکوٰۃ اور عشر آرڈیننس 1980 اور / یا کوئی دیگر قابل اطلاق قانون کے مطابق کی جائے گی۔

9. اکاؤنٹ کا گوشوارہ

- 9.1. بینک، اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی طرف سے مقررہ شدہ فریکوینسی کے مطابق اکاؤنٹ کا گوشوارہ بھیجے گا اور صارف اس میں لکھے گئے اندراجات کو چیک کرے گا۔ کسی بھی اختلاف کی صورت میں صارف کو اجراء کی تاریخ سے 45 دنوں کے اندر بینک کو مطلع کرنا ہوگا۔ اس کے بعد گوشوارے تمام مقاصد کے لیے حتمی تصور کیا جائے گا۔

- 9.2. اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی ہدایات کے مطابق، جس صارف کا اکاؤنٹ غیر فعال ہے اسے اکاؤنٹ کا گوشوارہ نہیں بھیجا جائے گا۔
- 9.3. بینک اس بات کا خاص خیال رکھے گا کہ اکاؤنٹ ہولڈر کے اکاؤنٹس میں کریڈٹ اور ڈیبٹ کے اندراجات درست کیے جائیں لیکن کسی غلطی کی صورت میں بینک کے پاس ہمیشہ یہ حق ہوتا ہے کہ وہ غلط اندراجات کو درستگی کرے، صارف پر واجب الادا رقم کو بغیر مطلع کرے ڈیبٹ کرے اور بعد میں مطلع کر دے۔ ان غلطیوں سے ہونے والے نقصانات کے لیے بینک ہرگز ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 9.4. کوئی اکاؤنٹ ہولڈر گوشوارے کے اندراجات کو حذف نہیں کر سکتا۔ کسی بھی اختلاف کی صورت میں وہ بینک کو مطلع کرے گا۔
- 9.5. اکاؤنٹ کے گوشوارے کی لازمی فراہمی کے علاوہ بینک اکاؤنٹ ہولڈر کی تحریری درخواست پر گوشوارہ فراہم کر سکتا ہے جس کے لیے شیڈول آف چارجز کے مطابق چارجز وصول کیے جائیں گے۔

10. ہولڈ میل کی سہولت

- 10.1. ہولڈ میل سروس کی درخواست پر بینک تمام میل جو اکاؤنٹ ہولڈر کے نام ہوں، زیادہ سے زیادہ چھ ماہ کے لیے روک لے گا اور یہ درخواست اکاؤنٹ ہولڈر کی طرف سے تصور کی جائے گی۔ اکاؤنٹ ہولڈر روکی گئی تمام میلز کو خود وصول کرے گا یا کسی مجاز شخص کو وصولی کے لیے بھیجے گا۔ جب تک کہ اکاؤنٹ ہولڈر تحریری طور پر خود بینک کو یہ ہدایت نہ دے کہ وہ میل کو نہ روکیں۔ اس سروس کی فراہمی کے لیے بینک مروجہ شیڈول آف چارجز فیس کے مطابق وصول کرے گا اور جیسے مناسب سمجھے میل کو روکے گا، کھولے گا اور/یا سنبھالے گا۔ یہ فیس اکاؤنٹ ہولڈر کے اکاؤنٹ سے ڈیبٹ کر لی جائے گی۔ اگر اکاؤنٹ ہولڈر چھ ماہ کے اندر میل وصول نہیں کرتا ہے تو بینک اس کو ضائع کرنے کا مجاز ہوگا جس کی ذمہ داری اکاؤنٹ ہولڈر کی ہوگی اور بینک ہر طرح سے ذمہ داری آزاد ہوگا۔
- 10.2. یہ تسلیم کیا گیا ہے کہ ہولڈ میل سروس کو اکاؤنٹ ہولڈر کی سہولت کے لیے بنایا گیا ہے اور اس کی ساری ذمہ داری اکاؤنٹ ہولڈر کی ہوگی اور بینک کسی بھی ذمہ داری کے لیے دستبردار رہے گا۔ اکاؤنٹ ہولڈر کسی بھی طرح کے نقصانات یا نتائج کا خود ذمہ دار ہوگا اور ہونے والے کسی بھی نقصانات، کلیمز یا نتائج کے سلسلے میں بینک کی تلافی کرے گا جو اس درخواست کے حوالے سے پیش آئی ہوں۔ نادانستہ طور پر بھیجی گئی کسی بھی میل یا بینک کسی ہنگامی حالات میں کوئی میل بھیجے یا کوئی مطالبہ کو پورا کرنے کے مقصد سے یا بینک کی طرف سے کوئی مطالبہ یا نوٹس جاری کرنے یا بینک کے مفاد میں تحفظ کے لیے بھیجی گئی کسی بھی میل کے حوالے سے پیش آنے والے نتائج کے سلسلے میں ہونے والے تمام کلیمز سے اکاؤنٹ ہولڈر بینک، اس کے آفیسرز اور ملازمین کو بری الذمہ رکھے گا۔

11. ای سٹیٹمنٹس

- 11.1. ای سٹیٹمنٹس سے مراد اکاؤنٹ کا گوشوارہ ہے جو اکاؤنٹ ہولڈر کی طرف سے فراہم کردہ ای میل ایڈریس پر بھیجا جاتا ہے۔
- 11.2. صارف ای سٹیٹمنٹ کی وصولی کے لیے بینک کو اپنا ای میل ایڈریس فراہم کرے گا (مقررہ ای میل ایڈریس)۔ صارف بینک کو ای سٹیٹمنٹ یا کسی دیگر دستاویز کی فراہمی کے لیے بینک کو فراہم کرے گا اور صارف اس کی پوری ذمہ داری لے گا۔ بینک اس بات کے لیے ہرگز ذمہ دار نہیں ہوگا کہ اگر کوئی غیر مجاز شخص ای سٹیٹمنٹس تک رسائی حاصل کرتا ہے یا ای سٹیٹمنٹس ٹرانسمیشن کے دوران خراب ہو جاتی ہیں۔
- 11.3. اگر اکاؤنٹ ہولڈر ای سٹیٹمنٹ کے لیے اپنی درخواست پر رجسٹر ہوتا ہے تو بینک بذریعہ ڈاک یا کوریئر بھیجی جانے والے اکاؤنٹ کے گوشوارے بھیجنا بند کر دے گا۔
- 11.4. بینک اس بات کی ضمانت نہیں دیتا ہے کہ ای میل کی سالمیت کو برقرار رکھا جاتا ہے اور اس میں کوئی وائرس، خلل یا مداخلت نہیں ہوتی۔ اگرچہ بینک مناسب احتیاط سے کام لیتا ہے تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جاسکے کہ ای میل میں کوئی وائرس نہیں ہے لیکن

بینک کسی ایسے نقصان کی ذمہ داری نہیں لیتا ہے جو ای میل یا منسلکہ دستاویزات کی وجہ سے صارف کو برداشت کرنا پڑیں۔ صارف بینک کو تحریری طور پر مطلع کرے گا اگر وہ ای میل تبدیل کرتا ہے یا ای سٹیٹمنٹ کو جاری نہیں رکھنا چاہتا ہے۔ اسی طرح ایڈوائس نہ ملنے پر بینک کوئی ذمہ داری نہیں لے گا۔

11.5. اگر آپ کی شکایات کا 45 دن تک کوئی حل نہیں نکالا جائے تو آپ بینکنگ محتسب پاکستان کو www.bankingmohtasib.gov.pk پر لکھ سکتے ہیں۔

11.6. ای سٹیٹمنٹ کی نامناسب، نامکمل یا نان ڈلیوری یا اکاؤنٹ ہولڈر کی طرف ایچیمنٹ پالیسی کے تحت ای میل کی واپسی یا غیر سرگرم ای میل اکاؤنٹ کے لیے بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔ مزید یہ کہ بینک ہرگز ذمہ دار نہیں ہوگا اگر صرف کو ای سٹیٹمنٹ کی سروس میں کسی تاخیر، غیر درستگی یا غلط ٹرانسمیشن یا غیر مجاز رسائی کی وجہ سے کوئی نقصان اٹھانا پڑے۔

11.7. صارف قبول کرتا ہے کہ بینک اس بات کی ضمانت نہیں دیتا ہے اگر انٹرنیٹ ٹرانسمیشن کے دوران ای میل کی پرائیویسی اور / یا سکیورٹی کو کسی بیرونی عوامل کے باعث نقصان پہنچے۔

11.8. صارف ای سٹیٹمنٹ یا اس کا پرنٹ اپنی ریکارڈ کے لیے استعمال کرے گا اور اسے کسی بھی قانونی ضرورت یا ویزا اتھارٹیز کو دینے کے لیے برانچ کے لیے جمع نہیں کروائے گا۔

11.9. بینک اپنی صوابدید پر ای سٹیٹمنٹ کے اجراء کی درخواست قبول کرنے سے قبل اضافی شرائط عائد کر سکتا ہے۔ بینک کو یہ حق حاصل ہے کہ جب ضروری سمجھے ای سٹیٹمنٹ کی سہولت کو معطل کر سکتا ہے۔

11.10. صارف اپنے مقررہ ای میل ایڈریس پر بینک کی طرف سے بھیجے جانے والے اکاؤنٹ سے متعلق نوٹسز اور / یا ریگولیٹری معلومات کو وصول اور قبول کرنے پر متفق ہے۔

11.11. صارف ای میل ایڈریس کے پاس ورڈ کی سکیورٹی کے لیے خود ذمہ دار ہے۔ بینک کسی بھی ناپسندیدہ واقعہ جیسے معلومات میں ڈیٹا میں بگاڑ یا غیر مجاز ترمیم، لنک ڈاؤن، ای میل ہیکنگ، غیر پسندیدہ ای میلز اور ای میل ایڈریس کا غلط استعمال، تاخیر اور مداخلت کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا۔

11.12. صارف غیر مشروط طور پر متفق ہے کہ وہ مقررہ ای میل ایڈریس پر ای سٹیٹمنٹ وصول کرے گا۔ ای سٹیٹمنٹ میں کسی بھی غلطی کے لیے بینک کو 45 دن کے اندر مطلع کرے گا ورنہ اسے حتمی تصور کیا جائے گا۔

12. ٹرانزیکشن الرٹس

12A ای میل اور دیگر ذرائع سے الرٹس

12-A.1 "اکاؤنٹ کی معلومات" سے مراد اکاؤنٹ/اکاؤنٹس سے متعلق معلومات ہیں، بشمول وہ تمام ٹرانزیکشنز اور سرگرمیاں جو صارف کے بینک کے ساتھ رکھے گئے اکاؤنٹ/اکاؤنٹس میں کی جاتی ہیں۔

12-A.2 "الرٹس" سے مراد وہ اکاؤنٹ کی معلومات ہیں جو بینک کی طرف سے صارف کو اس کے ای میل ایڈریس، ان-ایپ نوٹیفیکیشنز اور/یا موبائل فون (ایس ایم ایس کی بنیاد پر) کے ذریعے بھیجی جاتی ہیں۔

12-A.3 بینک کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ صارف کے اکاؤنٹ/اکاؤنٹس سے وقتاً فوقتاً کی جانے والی تمام ٹرانزیکشنز سے متعلق الرٹس/اکاؤنٹ کی معلومات صارف کے ای میل ایڈریس، ان-ایپ نوٹیفیکیشنز یا ایس ایم ایس (جہاں قابل اطلاق ہو) پر بھیجے۔ اکاؤنٹ کھولنے وقت صارف کی طرف

سے بینک کو فراہم کردہ ای میل ایڈریس یا کوئی بھی ای میل ایڈریس جو بعد میں صارف کے مشورے پر کسی بینکنگ چینل کے ذریعے تبدیل کیا گیا ہو اور/یا جو بینک کے ریکارڈ میں دستیاب ہو، وہ تمام ٹرانزیکشنز کے لیے ہمیشہ "مخصوص ای میل ایڈریس" سمجھا جائے گا جو صارف اپنے اکاؤنٹ/اکاؤنٹس میں کرتا ہے۔

(i) 12-A.4 اگر صارف نے اکاؤنٹ کھولتے وقت اپنا ای میل ایڈریس فراہم نہیں کیا تو الفا ایپ میں صارف کی طرف سے فراہم کردہ "مخصوص ای میل ایڈریس" ہی بینک کی طرف سے الرٹس/اکاؤنٹ کی معلومات بھیجنے کے لیے استعمال کیا جائے گا۔

(ii) 12-A.4 اکاؤنٹ کھولتے وقت صارف کی جانب سے فراہم کردہ ای میل ایڈریس کے علاوہ جو پہلے ہی بینک میں الرٹس/اکاؤنٹ کی معلومات بھیجنے کے لیے "مخصوص ای میل ایڈریس" کے طور پر رجسٹرڈ ہے (شرائط و ضوابط کے مطابق)، صارف کی طرف سے الفا ایپ میں فراہم کردہ ای میل ایڈریس کو بھی بینک الرٹس/اکاؤنٹ کی معلومات بھیجنے کے لیے "مخصوص ای میل ایڈریس" کے طور پر استعمال کرے گا، خواہ یہ وہی ای میل ایڈریس ہو یا اکاؤنٹ کھولتے وقت صارف کی طرف سے فراہم کردہ ای میل ایڈریس سے مختلف ہو۔

(iii) 12-A.4 صارف کو الفا ایپ میں اکاؤنٹ کھولتے وقت فراہم کردہ اپنے "مخصوص ای میل ایڈریس" کو اپ ڈیٹ کرنے کا موقع بھی فراہم کیا جاسکتا ہے۔

12-A.5 صارف اپنے "مخصوص ای میل ایڈریس" میں کسی بھی تبدیلی کے بارے میں بینک کو مطلع کرنے کا مکمل ذمہ دار ہوگا۔ اگر صارف اپنے مذکورہ ای میل ایڈریس کو کسی بھی بینکنگ چینل کے ذریعے تبدیل کرتا ہے اور بینک کو اطلاع نہیں دیتا، تو بینک مذکورہ ای میل ایڈریس پر الرٹس اور اکاؤنٹ کی معلومات بھیجنا جاری رکھے گا، جس کی ذمہ داری صارف پر ہوگی جب تک بینک کو صارف سے کوئی مخالف ہدایات موصول نہیں ہوتیں۔

12-A.6 صارف اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ بینک کی طرف سے ان شرائط کے مطابق مذکورہ "مخصوص ای میل ایڈریس" پر بھیجے گئے تمام الرٹس اور اکاؤنٹ کی معلومات صارف کی طرف سے وصول شدہ اور قبول شدہ سمجھی جائیں گی۔ نیز صارف اس بات سے بھی اتفاق کرتا ہے کہ وہ بینک اور اس کے افسران اور منسلک اداروں کو کسی بھی قسم کے نقصانات، اخراجات، خسارے، دعووں، قانونی کارروائیوں، اور ہر طرح کے نقصانات سے مکمل طور پر بری الذمہ رکھے گا جو اس کے نتیجے میں بینک کو اٹھانے پڑیں۔

12B ایس ایم ایس الرٹس کی سہولت

12-B.1 صارف بینک کی ایس ایم ایس الرٹس سہولت سبسکرائب کرتا ہے تو بینک کی طرف سے اسے مجاز موبائل نمبر پر ایس ایم ایس الرٹس موصول ہوتے ہیں۔ صارف اس سروس کے تحت کوئی ٹرانزیکشن انڈر ٹیک نہیں کرے گا۔ ایس ایم ایس الرٹس صرف صارف کی طرف سے فراہم کردہ موبائل نمبر پر ہی بھیجے جائیں گے۔

12-B.2 اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی ضروریات کے مطابق، اگر صارفین ڈیجیٹل ٹرانزیکشنز کے لیے مفت ایس ایم ایس الرٹس کو سبسکرائب کرتے ہیں اور برانچ ٹرانزیکشنز کے لیے بھی ایس ایم ایس الرٹس حاصل کرنا چاہتے ہیں اور ملٹی لینگویج کی سہولت بھی حاصل کرتے ہیں تو صارف کو اس کے لیے سروس کی قیمت ادا کرنا ہوگی۔

12-B.3 ایس ایم ایس الرئس صرف اس صورت میں دستیاب ہوں گے اگر صارف کی سیلولر سروس کی رینج صارف کے سیلولر سروس پرووائڈر کی رینج کے اندر ہو۔

12-B.4 اگر صارف کو یہ شبہ ہوتا ہے کہ اسے بھیجی گئی معلومات میں کوئی غلطی ہے تو صارف کو بینک کو مطلع کرنا ہوگا بینک اسے درست کرنے کی کوشش کرے گا۔

12-B.5 صارف متفق ہے کہ ایس ایم ایس سہولت ایک اضافی سہولت ہے جو اس کی آسانی کے لیے فراہم کی جا رہی ہے اور اس میں تاخیر، غلطی، حذف اور / یا غیر درستگی ہو سکتی ہے۔ صارف قبول کرتا ہے کہ ایس ایم ایس سروس کا انحصار انفراسٹرکچر، کنکٹیویٹی اور سیلولر سروس پرووائڈر کی سروسز پر ہے جس پر بینک کا اختیار نہیں ہے اور ٹائم لائن اور درستگی کا انحصار سیلولر سروس پرووائڈر کے نیٹ ورک میں خلل پیدا کرنے والے عوامل پر ہے۔

12-B.6 کسی تیسرے فریق کی طرف سے معلومات اور/یا صارف کے موبائل نمبر پر بذریعہ ایس ایم ایس بھیجے گئے پیغامات کا غیر مجاز استعمال / رسائی یا دھوکے سے ڈپلیکیٹ بنانے یا غلط استعمال کے لیے بینک ذمہ دار نہیں ہے۔

12-B.7 صارف بینک کو اختیار دیتا ہے کہ وہ پراڈکٹ سے متعلق پیغامات، تشہیری پیغامات گریٹنگز یا کوئی دیگر پیغام بھیج سکتا ہے۔ صارف متفق ہے کہ یہ پیغامات یا کالز پرائیویسی کی خلاف ورزی میں تصور نہیں کیے جائیں گے۔

12-B.8 بینک کی طرف سے فراہم کردہ ایس ایم ایس کی سہولت جو کہ موبائل فون بینکنگ کی سہولت سے متعلق ہے، کسی بھی وقت عارضی طور پر معطل کی جا سکتی ہے جس کی وجہ سے مرمت اور بحالی کا کام ہو سکتا ہے۔ یہ معطلی سکیورٹی کے کسی مقصد کی وجہ سے بھی ہو سکتی ہے۔

12-B.9 صارف کی اپنی ذمہ داری ہے کہ وہ موبائل نمبر کی تبدیلی سے بینک کو فوراً آگاہ کرے۔ اگر وہ ایسا نہیں کرتا ہے تو بینک اس وقت تک اس کے رجسٹر شدہ موبائل نمبر پر ایس ایم ایس بھیجتا رہے گا جب تک کہ بینک صارف کی طرف سے کوئی ہدایات وصول نہ کر لے۔

12-B.10 صارف تسلیم کرتا ہے کہ ایک اکاؤنٹ کے ساتھ صرف ایک موبائل نمبر رجسٹر کیا جا سکتا ہے۔

13. فون/ الیکٹرانک/انٹرنیٹ/آن لائن بینکنگ

13.1 بینک الفلاح میں اکاؤنٹ کھولنے پر تمام صارفین کو خودکار طریقے سے فون / آن لائن بینکنگ فراہم کر دی جاتی ہے۔ تاہم، انٹرنیٹ/موبائل بینکنگ سروسز کے استعمال کے لیے صارف کو سہولت کے لیے درخواست دے کر رجسٹر ہونا ہوگا اور متعلقہ شرائط و ضوابط کو قبول کرنا ہوگا۔

13.2 صارف کو ٹیکنالوجی، انٹرنیٹ بینکنگ/فون کے استعمال سے جڑے خدشات / ڈیجیٹل بینکنگ پورٹلز سے آگاہی ہے۔

13.2.2 کسٹمر تسلیم کرتا ہے کہ فون/آن لائن بینکنگ میں موروٹی خطرات شامل ہیں جن میں دھوکہ دہی اور غیر ارادی یا

غلط ہدایات سے وابستہ خطرات شامل ہیں۔ کسٹمر اس کے ساتھ تمام خطرات اور ذمہ داریوں کو قبول کرتا ہے

13.2.3 صارف خود ذمہ دار ہوگا کہ وہ فون / انٹرنیٹ/ آن لائن بینکنگ فیسلیٹی کے استعمال کے وقت اپنی پرسنل آئیڈنٹی فیکشن

نمبر اور دیگر معلومات/ پاس ورڈ کو خفیہ رکھے گا اور کسی دوسرے شخص یا تیسرے فریق کو نہیں بتائے گا۔ بینک کسی بھی

ایسے نقصان کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا جو پن افشاء کرنے پر پیش آنے چاہے وہ والنٹری بنیاد پر ہو یا حادثی طور پر افشاء ہو گئی ہو۔

13.2.4. فون/انٹرنیٹ/آن لائن بینکنگ فیسلٹی کے حصول کے لیے صارف کو تمام دیگر ضروریات اور گائیڈ لائنز کی تعمیل کرنا ہوگی جو کہ بینک وقتاً فوقتاً جاری کرتا ہے اور یہ صارف پر قابل پابند ہوتی ہیں۔

13.2.5. ریکارڈ کی گئی تمام گفتگو جو فون بینکنگ کے تحت کی گئی اور تمام دیگر ریکارڈ جو اے ٹی ایم اور/یا آن لائن بینکنگ ٹرانزیکشنز/انسٹرکشنز سے متعلق ہوں وہ کسی بھی ہدایات کا ثبوت ہیں اور صرف کو قابل قبول ہیں۔

13.2.6. کسی چیک کی اینکیشمنٹ کے سلسلے میں چیک کے بیئر کو کی گئی ادائیگی صارف پر واجب ہوگی اور اس پر کسی بھی قسم کا اعتراض یا تنازعہ نہیں کیا جائے گا۔

13.3. فون/انٹرنیٹ/آن لائن بینکنگ کے تحت بینک کے حقوق/ذمہ داریاں

13.3.2. بینک کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ کسی بھی ہدایت پر عمل کرنے سے انکار کر دے گا کہ اگر بینک کو کالر کی شناخت پر شک ہے۔

13.3.3. بینک کسی بھی طرح سے، کسی بھی قسم کے نقصان کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا جو ص صارف یا تیسرے فریق کو ہوا ہو، بشمول لیکن محدود نہیں، کوئی بھی تاخیر یا ناکارہ کارکردگی یا کمیونیکیشن سسٹم میں خرابی۔

13.3.4. بینک کبھی بھی اس بات کا پابند نہیں ہوگا کہ وہ آن لائن بینکنگ سروسز کے حوالے سے کی گئی کسی بھی ٹرانزیکشن کی تصدیق کے لیے اکاؤنٹ ہولڈر سے رابطہ کرے۔

13.3.5. اکاؤنٹ میں رقم جمع کروانے/رقم نکلوانے کے لیے پاکستان میں بینک کی کسی بھی برانچ میں جایا جا سکتا ہے جو کہ بینک کی طرف سے صارف کی شناخت قبول کرنے اور بینک کی طرف سے عائد کردہ چارجز سے مشروط ہے۔

13.3.6. اکاؤنٹ سے متعلق صارف کی طرف سے کسی بھی سروسز/پراڈکٹس کے حصول کی صورت میں، جیسے انٹرنیٹ بینکنگ، وغیرہ کے لیے ان سروسز/پراڈکٹس کے شرائط و ضوابط، ان شرائط و ضوابط کا ایک اہم حصہ ہوں گے چاہے الگ سے دستخط کیے گئے ہوں۔

14. اے ٹی ایم / ڈیٹ کارڈ

14.1. یہ کارڈ پاکستان/بین الاقوامی سطح پر موجود بینک کے مقرر کردہ، اے ٹی ایم اور پوائنٹ آف سیل ٹرمینلز جو کہ برانچوں اور دکانوں پر تنصیب کیے جاتے ہیں، پر استعمال کرنے کے لیے جاری کیا جائے گا۔

14.2. کارڈ، اکاؤنٹ کو اوورڈرا کرنے یا کریڈٹ حاصل کرنے کے لیے نہیں ہے کسی بھی طرح کے حالات میں ٹرانسفر، رین/گروی، چارج یا کسی بھی نوعیت کے رین سے مشروط نہیں ہوگا۔

14.3. کارڈ ہمیشہ بینک کی ملکیت رہے گا اور بینک کسی بھی وقت بغیر کوئی وجہ بتائے کارڈ کو منسوخ کر سکتا ہے اور بذریعہ نوٹس اس کو واپس طلب کر سکتا ہے اور کارڈ ہولڈر کو بینک کی طرف سے دیئے گئے وقت میں کارڈ بینک کو واپس کرنا ہوگا۔

14.4. کارڈ ہولڈر خود اپنی ذمہ داری پر یہ کارڈ استعمال کرے گا اور اس کے استعمال کے دوران ہونے والے تمام نقصانات اور لاگتوں سے بینک کو بری الذمہ رکھے گا۔

- 14.5. کارڈ ہولڈر اقرار کرتا ہے کہ وہ اپنی پن یا کارڈ کو حادثاتی طور پر یا کسی اور طرح سے کسی بھی شخص کو نہیں بتائے گا۔ اگر پن کسی بھی شخص پر افشاء ہو جاتی ہے تو بینک اس شخص کو کارڈ ہولڈر کا ایکٹنگ ایجنٹ تصور کرے گا۔ پن کے افشاء ہونے کی صورت میں کارڈ ہولڈر بینک کو تمام نقصانات سے بری الذمہ رکھے گا۔
- 14.6. بینک مجاز ہے کہ وہ فون پر موصول ہونے والی کسی بھی ہدایت پر عمل کرے گا اور بینک یہ سمجھے گا کہ وہ کارڈ ہولڈر یا اس کی طرف سے دی گئی ہیں اگر وہ شخص کارڈ ہولڈر کی طرف سے پہلے جنریت کیا گیا پن نمبر فراہم کرتا ہے یا اس نمبر سے بات کرتا ہے جو کارڈ ہولڈر نے بینک کو بطور متبادل نمبر فراہم کیا ہو۔
- 14.7. بینک کارڈ کے ذریعہ حاصل ہونے والی نامناسب یا غیر درست معلومات کا ذمہ دار نہیں ہوگا اور بینک حق رکھتا ہے کہ وہ وقتاً فوقتاً یا کسی بھی وقت ان معلومات کو اپ ڈیٹ اور تبدیل کر دے۔
- 14.8. کارڈ ہولڈر، اکاؤنٹ میں ہونے والی تمام ڈیبٹس کو قبول کرتا ہے جو کارڈ کے استعمال سے ہونے ہوں (علاوہ اس کے کہ بینک کو نقصان کا تحریری نوٹس موصول ہوا ہو اور بینک نے تسلیم کیا ہو)۔
- 14.9. کارڈ ہولڈر کارڈ کے ذریعہ ہونے والے تمام ٹرانزیکشنز کے لیے ذمہ دار ہوگا اور اس کے غلط استعمال سے ہونے والے تمام نقصانات، ضرر، لاگتوں سے بینک کو بری الذمہ رکھے گا۔ بینک کے ٹرانزیکشنز کے تمام ریکارڈ حتمی اور تمام مقاصد کے لیے ثبوت ہیں۔
- 14.10. بینک کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ میں سے رقم نکالنے / ٹرانسفر کی ادائیگی کے لیے رقم کاٹ لے گا جو کارڈ کے استعمال سے ہوئے ہوں بمع متعلقہ چارجز/وصولیاں، وغیرہ بشمول چارجز/ٹیکسز/ڈیوٹیز جو وفاقی یا صوبائی حکومت کی طرف سے عائد کیے گئے ہوں یا سوئچ اور ایسی تمام انٹریز حتمی ہیں اور کارڈ ہولڈر پر قابل پابند ہیں۔
- 14.11. کارڈ ہولڈر اپنے کارڈ کو کسی بھی شخص کے حوالے نہیں کرے گا اور اقرار کرتا ہے کہ وہ کارڈ کو چوری ہونے یا گم ہو جانے سے محفوظ رکھے گا اور تمام نقصانات اور نتائج کا ذمہ دار ہوگا۔
- 14.12. بینک کو یہ حق حاصل ہے کہ 24 گھنٹوں کے دوران اے ٹی ایم سے نکلنے والی رقم یا پی او ایس ٹرمینل سے کل خرید کی رقم پر حد مقرر کر دے اور اکاؤنٹ ہولڈر کو ان لمٹس سے وقتاً فوقتاً بتاتا رہے گا۔
- 14.13. بینک کسی بھی نقصان یا ضرر کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔ جو بالواسطہ یا بلاواسطہ کارڈ کے کسی بھی نقص یا ناکامی یا اے ٹی ایم / پی او ایس مشینز میں رقم عارضی طور پر نامناسب ہو یا معطلی یا مرمت یا پاور بریک ڈاؤن کی وجہ سے ہوا ہو۔
- 14.14. بینک صارف کو ہونے والے کسی بھی نقصان کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا جو اس کی ہدایات پر عمل کرنے میں تاخیر یا ناکامی کی وجہ سے ہوا ہو۔
- 14.15. بینک جیسے الیکٹرانکلی یا ریٹیلر یا سپلائر (پی او ایس مرچنٹ) سے ایڈوائس موصول کرے گا تو وہ کارڈ اکاؤنٹ (صارف کا اکاؤنٹ جو کارڈ سے منسلک ہو) سے کارڈ ٹرانزیکشن کی رقم منہا کرے گا۔
- 14.16. اگر کوئی مرچنٹ کسی ڈیبٹ کارڈ ٹرانزیکشن کی رقم واپس کرتا ہے تو بینک مرچنٹ یا سیٹلمنٹ بینک کی طرف سے رقم واپسی کی اطلاع ملنے پر رقم کارڈ اکاؤنٹ میں جمع کر دے گا۔ بینک ان ری فنڈ کی تاخیر کے لیے ہرگز ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 14.17. بینک کو یہ حق حاصل ہوگا کہ وہ اندراجات میں ہونے والی کسی بھی غلطی کو درست کرے گا اور اکاؤنٹ میں واپس کریڈٹ کرے گا جو کسی غلطی سے یا اے ٹی ایم/ پی او ایس کی خرابی سے ہو گئے ہوں۔ بینک کا ریکارڈ جو ٹرانزیکشن پر الیکٹرانکلی جنریت ہوا وہ اس ٹرانزیکشن کا حتمی ثبوت ہوگا۔

- 14.18. بینک ٹیلی فون پر ملنے والی ہدایات کو تحریری طور پر یا ٹیپ ریکارڈ اور/یا کسی اور طریقے سے ریکارڈ کر سکتا ہے اور یہ ریکارڈ حتمی ہوگا اور اکاؤنٹ ہولڈر پر قابل پابند ہوگا۔ بینک کو دیگر سروسز کے لیے کچھ اضافی دستاویزات بھی درکار ہو سکتے ہیں یا ہدایات جو کارڈ ہولڈر نے دی ہوں اور کارڈ ہولڈر بینک کو درکار یہ سب دستاویزات فراہم کرے گا۔
- 14.19. یہ شرائط و ضوابط اضافی ہیں اور بینک کے ساتھ کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ سے متعلق کسی بھی معاہدے، مینڈیٹس، شرائط و ضوابط کے لیے متبادل نہیں ہیں۔
- 14.20. صارف تسلیم کرتا ہے کہ صارف کی نئے الفلاح ڈیبٹ کارڈ کے اجراء پر صارف موجودہ /پرانا اے ٹی ایم کارڈ جو صارف کے اکاؤنٹ سے منسلک ہے، الفلاح ڈیبٹ کارڈ کے اجراء کے ایک ماہ کے اندر غیر فعال کر دیا جائے گا۔
- 14.21. الفلاح ڈیبٹ کارڈ پر اٹیورٹی پاس کے لیے شمولیت کی فیس (بمطابق مروجہ شیڈول آف چارجز) اور کسی بھی لاؤنج وزٹ کے لیے صارف کے بینک اکاؤنٹ سے ڈیبٹ کرے گا۔ دنیا بھر میں لاؤنج وزٹ کے چارجز کی تفصیلات پرائیورٹی پاس کارڈ کے ساتھ دستیاب ہوں گی۔
- 14.22. مزید یہ کہ میں بینک الفلاح کو اختیار دیتا ہوں/دیتی ہوں کہ وہ میری ڈیبٹ کارڈ کی درخواست منسوخ کر دے اگر میرے اکاؤنٹ میں 30 دنوں تک رقم برقرار نہ رہے۔

15. ادائیگی روکنے کے لیے ہدایات

- 15.1. بینک صارف کی طرف سے دی گئی ادائیگی روکنے کی ہدایات کو قبول کر سکتا ہے اگر چیک گم یا چوری ہو گیا ہو اور صارف نے گم شدہ یا چوری شدہ چیک کی ضروری تفصیلات فراہم کی ہوں اور ان ہدایات کے ملنے سے قبل اس چیک کی ادائیگی نہ ہوئی ہو۔ اگر صارف ، کسٹمر سروس ہیلپ لائن پر رابطہ کر کے بذریعہ ریکارڈڈ لائنز ادائیگی روکنے کی ہدایات زبانی دیتا ہے تو اسے فوری طور پر بینک کو تحریری تصدیق بھیجنا ہوگی جو وہ بذریعہ فیکس/تصدیق شدہ ای میل (یعنی بینک کی طرف سے ایڈوائس کیے گئے طریقے کے مطابق تصدیق کیا گیا ہو)/ایلفا ایپ/آن لائن بینکنگ یا کسی دیگر ذرائع سے بھیجے گا جو بینک سے وقتاً فوقتاً ایڈوائس کیے ہوں۔ صارف کی طرف سے ادائیگی روکنے کی ہدایات پر عمل کر کے نتیجے میں پیش آنے والے نقصانات، ضرر، کلیمز، مطالبات، لاگتوں اور اخراجات (بشمول قانونی اخراجات) سے صارف بینک کو پوری طرح بری الذمہ رکھنے پر متفق ہے۔ تاہم، کسی بھی صورت میں بینک مناسب احتیاط رکھنے کا ذمہ دار ہوگا۔ بینک کسی بھی نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔ اگر یہ اطلاع ان گم شدہ /غلط استعمال شدہ چیکس کی ادائیگیوں کے بعد دی جائے۔

16. ڈورمنٹ اکاؤنٹ / غیر فعال اکاؤنٹ

- 16.1. اگر اکاؤنٹ (سیونگ/کرنٹ) 12 ماہ سے صارف نے آپریٹ نہیں کیا ہے تو اس اکاؤنٹ ڈورمنٹ اکاؤنٹ قرار دے دیا جائے گا اور رقم نکالنے کی اجازت نہیں ہوگی جب تک کہ قابل اطلاق ضابطوں اور قوانین کے لحاظ سے اکاؤنٹ کو دوبارہ فعال نہ کر دیا جائے۔ بینک حق محفوظ رکھتا ہے کہ وہ قرض کی وصولی اور منافع/کرایہ وغیرہ کوئی بھی قابل قبول بینک چارجز، حکومتی ڈیوٹیز یا لیویز کے لیے منہا کر لے اور کسی بھی قانون یا عدالت سے جاری کردہ ہدایات جو ڈیبٹ یا وودڈرل کی پابندیوں سے مشروط نہیں، قابل اطلاق قوانین اور ضابطوں سے مشروط ہیں۔
- 16.2. غیر فعال / غیر متحرک اکاؤنٹ کو دوبارہ فعال کرنے کے لیے صارف کسی بھی مستند ذرائع سے باضابطہ درخواست دے سکتا ہے، جن میں موبائل بینکنگ ایپلیکیشنز، انٹرنیٹ بینکنگ، پورٹلز، اے ٹی ایمز، ڈاک (Surface Mail)، ای میل، رجسٹرڈ موبائل یا لینڈ لائن نمبر وغیرہ شامل ہیں، جیسا کہ وقتاً فوقتاً بینک کی جانب سے قابل اطلاق قوانین و ضوابط کے مطابق تجویز کیا جائے۔

16.3. اگر اکاؤنٹ میں 15 سال سے کوئی ٹرانزیکشن نہیں کی گئی ہے تو بینکنگ کمپنیز آرڈیننس 1962 کی ضرورت کے مطابق، اکاؤنٹ میں موجود ڈپازٹ کو اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے حوالے کر دیا جائے گا۔

17. اکاؤنٹ کی بندش

17.1. بینک حق محفوظ رکھتا ہے کہ وہ 14 دنوں کا نوٹس دے کر کسی بھی وجہ سے اکاؤنٹ بند کر سکتا ہے۔ بشمول جب ایسے حالات ہو جائیں کہ بینک صارف کے ساتھ تعلقات قائم نہیں رکھنا چاہتا ہو۔ اکاؤنٹ کی بندش پر اکاؤنٹ ہولڈر کے پاس موجود چیکس کو منسوخ کر دیا جائے گا۔

17.2. بینک اپنی واحد صوابدید میں ان اکاؤنٹس کو بند کر دے گا جن میں چھ ماہ سے کوئی بیلنس موجود نہ ہو۔ یا کوئی اکاؤنٹ جو تسلی بخش طریقے سے آپریٹ نہ کیا گیا ہو یا کوئی دیگر وجہ، یہ بینک پر لازم نہیں کہ وہ اکاؤنٹ ہولڈر کو اکاؤنٹ بند کرنے کی وجہ بتائے۔

17.3. اکاؤنٹ ہولڈر/ڈپازٹر کے آخری معلوم پتے پر اکاؤنٹ بند ہونے کی اطلاع ڈاک سے دینے کے حوالے سے بینک تمام ذمہ داریوں سے بری الذمہ ہو جائے گا۔ بینک اس اکاؤنٹ کو بند کر دے گا اور اس میں موجود رقم میں سے واجبات کو کاٹ کر باقی رقم کا ڈرافٹ بنا کر صارف کے آخری معلوم پتے پر ارسال کر دے گا۔

17.4. اکاؤنٹ ہولڈر جو اکاؤنٹ بند کرنا چاہتا ہے اسے لازمی طور پر اپنے تمام غیر استعمال شدہ چیکس پر ہر ایک چیک پر دو افقی لائنز لگا کر باقاعدہ منسوخ کرے گا، ڈیبٹ / اے ٹی ایم کارڈ وغیرہ اگر ہیں تو انہیں بھی ختم کر دے گا۔

18. صارف کی وفات

18.1. کسی فرد/پارٹنرشپ صارف کی وفات کی صورت میں بینک کوئی آفیشل نوٹس کی وصولی کے بعد یا جیسے اور جب کسی بااعتماد ذرائع سے خبر ملے تو بینک فوراً اس اکاؤنٹ کے آپریشنز کو روک دے گا۔ اس اکاؤنٹ کے آپریشن کو صرف اس وقت بحال کیا جائے گا جب سیکسیشن سرٹیفکیٹ فراہم کیا جائے گا یا دیگر کورٹ آرڈر کی وصولی پر جو قابل اطلاق قوانین اور ضابطوں سے مشروط ہے۔

18.2. کوئی ایک یا حباب کے آپشن کی صورت میں، اگر کسی ایک اکاؤنٹ ہولڈر کی وفات ہو جاتی ہے تو اکاؤنٹ میں موجود کریڈٹ بیلنس حیات اکاؤنٹ ہولڈر کو قابل ادا ہوگا جس کے لیے اسے رقم نکالنے کی ایک ٹرانزیکشن انجام دینا ہوگی اور بعد میں اکاؤنٹ بند ہو جائے گا۔ بشرطیکہ برانچ سے اس سلسلے میں کسی تنازعے کا کوئی نوٹس وصول نہیں کیا۔ تاہم، یہی قابل اطلاق قوانین اور ضابطوں میں تبدیلی سے مشروط ہے۔

19. زر ضمانت پر پابندی

19.1. رقوم جو ڈپازٹ کروائی گئیں وہ کسی بھی طرح سے زر ضمانت کے ذریعے کسی تیسرے فریق کو مقرر یا چارج نہیں کی جائیں گی۔ کسی تیسرے فریق کے نام اسائنمنٹ یا چارج کے نوٹس کے لیے بینک پابند نہیں ہوگا۔ تاہم، صارف حق رکھتا ہے کہ وہ گروی کرے یا ڈپازٹس کو بینک کے نام رہن رکھ دے یا بینک کی کسی اور برانچ کے نام تاکہ فنانس، بینکنگ اور قرض کی سہولت کو محفوظ کر سکے جو بینک یا بینک کی کسی دیگر برانچ سے دی گئی ہوں یا صارف کی درخواست یا صارف کی امانت پر کسی اور شخص کو دی جائے۔

20. تلافی یا واجبات

20.1. بینک کی کوشش ہوگی کہ وہ صارف کو کسی بھی غلطی کے بغیر اکاؤنٹ آپریشن اور سروسز فراہم کرے گا۔ تاہم، صارف بھی متفق ہے کہ مندرجہ ذیل کی وجہ کسی بھی نقصان، ضرر اور واجبات جو برداشت کرنا پڑیں، ان سے بینک یا اس کے ملازمین، ایجنٹس کو بری الذمہ رکھیں گے۔

20.1.2. بینک، صارف کی زبانی ہدایات پر ادائیگی روک دے جس کے لیے صارف بعد میں ہولڈ میل یا کسی دیگر ہدایت کے لیے تحریری فراہم کرنے میں ناکام رہے۔

20.1.3. بینک صارف کی کسی ہدایات پر یقین کر کے کوئی کارروائی کرے اور بعد میں یہ معلوم ہو کہ یہ ڈپلیکیٹ یا غلط ہے۔

20.2. کوئی بھی ہدایات جن پر کسی وجہ سے عمل نہ ہو سکا ایسی وجہ جو بینک کے اختیار سے باہر ہو یا کمیونیکیشن یا الیکٹرانکس یا الیکٹرونک ٹرانسمیشن فیسلٹی میں کوئی خلل یا ناکامی کی وجہ سے تو ایسی صورت میں صارف متفق ہے کہ اس سلسلے میں بینک کو درپیش نقصانات، ضرر یا اخراجات کی تلافی کرے گا۔

21. بینک کا حق مراجعت

21.1. بینک تمام فنڈز، رقوم، سکیورٹیز اور دیگر پروپرٹیز پر حق مراجعت رکھتا ہے جو صارف سے تعلق رکھتے ہوں اور صارف کی طرف سے بینک واجبات یا قرض کی واپسی ادائیگی کے لیے بینک کے قبضے میں ہوں۔

22. صارف کا معاہدہ، ضمانتیں اور نمائندگیاں

22.1. بینک ان تمام ہدایات کا پابند ہے جو صارف کی طرف سے اسے موصول ہوں اور بینک نے ان ہدایات کو قبول کیا۔

22.2. ان ہدایات کا صارف سے بینک کو منتقلی پر صارف ان ہدایات کا پابند رہے گا۔

22.3. صارف ہدایات کی درستگی اور مکمل ہونے کا ذمہ دار ہے۔ کسی بھی ہدایت کے نامکمل ہونے، ناقص یا غلط ہونے پر پیش آنے والے نتائج کے لیے بینک ہرگز ذمہ دار نہیں ہوگا۔

22.4. صارف تسلیم کرتا ہے بینک، موثر سروسز کی فراہمی کے لیے کسی تیسرے فریق کی سروسز استعمال کر سکتا ہے جو قابل اطلاق قوانین اور ضابطوں سے مشروط ہے۔ صارف بینکنگ کو یہ اختیار دیتا ہے، قابل اطلاق قوانین اور ضابطوں سے وقتاً فوقتاً مشروط ہو کر کہ بینک اس کا نام، پتہ اور دیگر معلومات جو موثر سروسز کی فراہم کے لیے درکار ہے۔ کسی بھی تیسرے فراہمی فریق کو فراہم کر سکتا ہے جس کی سروسز اس فراہمی میں درکار ہوں، بشمول لیکن محدود نہیں، میلنگ پتے کی تصدیق، چیکس / انسٹرومنٹس وغیرہ کا حصول۔

22.5. قابل اطلاق قوانین سے مشروط بشمول فارن اکاؤنٹ ٹیکس کمپلائنس ایکٹ (FATCA)، صارف بینک الفلاح، اس کے الحاق اداروں ذیلی اداروں (بشمول برانچز) (مجموعی طور پر 'بینک') کو اجازت دیتا ہے کہ وہ اس کی معلومات مقامی یا اوورسیز ریگولیٹرز یا ٹیکس اتھارٹیز کو فراہم کر دے جہاں ضرورت ہو/قابل اطلاق ہو تاکہ کسی بھی دائرہ اختیار میں اس کے ٹیکس کے واجبات پورے ہو سکیں۔ جہاں مقامی یا اوورسیز ریگولیٹرز یا ٹیکس اتھارٹیز کو درکار ہو، صارف اجازت دیتا ہے اور متفق ہے کہ بینک میرے اکاؤنٹ کی رقوم کو روک سکتا ہے جو قابل اطلاق قوانین، ضابطوں اور ہدایات کے مطابق درکار ہو سکتے ہیں۔

23. انضمام اور وصولی کے لیے بینک کا حق

23.1. بینک کسی بھی وقت اور صارف کو اطلاع دئے بغیر یہ حق محفوظ رکھتا ہے کہ وہ بینک یا اس کی کسی بھی برانچوں (چاہے کرنٹ یا سیونگ اکاؤنٹ یا کسی بھی نوعیت کا اور کسی بھی کرنسی میں) کے پاس موجود صارف کے کسی ایک یا تمام اکاؤنٹس / ڈپازٹس کو ملا دے یا انضمام کر دے یا ضم کر دے اور ان میں موجود رقوم سے صارف کے تمام واجب الادا قرضوں یا واجبات کی ادائیگیاں، چاہے پرائمری یا ضمانتی، کرنسی سے بلا لحاظ ہو کر وصول کر لے۔ جہاں یہ انضمام اور/یا وصولیوں کے سلسلے میں ایک کرنسی سے دوسری کرنسی میں تبدیلی درکار ہو، وہاں بینک کو حق ہے کہ وہ اس دن کے مروجہ ایکسچینج ریٹ پر کرنسی کو تبدیل کروالے جیسا کہ بینک

اس سلسلے میں بینکنگ پریکٹس میں کر سکتا ہے اور ایکسچینج کے تمام خطرات، نقصانات، پرمیٹم، کمیشن اور دیگر بینک چارجز صارف کو برداشت کرنا ہوں گے۔

23.2. کوئی بھی فاضل وصولی جو بینک نے منظور کی ہو وہ بینک کی طرف سے منسوخ ہو سکتی ہے اگر بینک کی رائے میں صارف نے اکاؤنٹ میں مناسب رقم برقرار نہیں رکھی ہے یا صارف اپنی ذمہ داری پوری نہیں کر پایا ہے۔

24. چارجز اور اخراجات

24.1. تمام اکاؤنٹ ہولڈر/ڈپازٹرز کو فیس/کمیشن وغیرہ ادا کرنا ہو گا جو کہ بینک کے مروجہ شیڈول آف چارجز کے مطابق ہے اور وقتاً فوقتاً قابلِ ترمیم ہے اور بینک کے طریقہ کار اور حکمت عملی/مرکزی بینک کے ضابطوں کے مطابق ہے۔

24.2. تمام قابلِ اطلاق حکومتی ٹیکسز اور لیویز، اس وقت عائد قوانین اور متعلقہ ہدایات/سرکیولرز وغیرہ کے مطابق صارف سے وصول کیے جائیں گے۔

24.3. بینک حق محفوظ رکھتا ہے کہ وہ اکاؤنٹ ہولڈر کو پیشگی اطلاع دئے بغیر اکاؤنٹ سے کسی بھی اخراجات، فیس، کمیشن، مارک اپ/انٹرسٹ، زکوٰۃ، ودہولڈنگ ٹیکس، اسٹامپ ڈیوٹی یا کسی دیگر لاگت یا اخراجات کے لیے رقم کاٹ لے جو صارف پر بینک کے لیے قابلِ ادا ہوں اور / یا صوبائی یا وفاقی حکومت کے لیے وقتاً فوقتاً عائد ہوتے ہوں۔

24.4. مزید یہ کہ بینک کو حق حاصل ہو گا کہ وہ صارف کے تمام واجبات کی وصولی جو اسے بینک یا حکومتی اتھارٹی کو کرنا ہو گا، کے لیے صارف کے کسی ایک یا تمام اکاؤنٹس سے رقم کاٹ لے، اگر وقتاً فوقتاً درکار ہو۔

24.5. بینک کے اے ٹی ایم سے رقم بغیر کسی معاوضے کی نکالنے کی اجازت ہے۔ کسی دیگر بینک کے اے ٹی ایم سے نکالنے پر متعلقہ /دیگر بینک اس ٹرانزیکشن کے چارجز وصول کرے گا۔ کوئی دیگر چارجز جو اے ٹی ایم کے استعمال ہوں وہ صارف ادا کرے گا۔

25. متفرق

25.1. بینک، تمام قابلِ اطلاق سرکیولرز، احکامات، ہدایات، اصولوں، ضابطوں، قوانین، حکم ناموں اور پابندیوں سے مشروط ہے جو اہل اتھارٹیز جیسے حکومت (حکومتوں)، قانونی عدالتیں اور پاکستان کی دیگر ریگولیٹری اتھارٹیز کی طرف سے جاری کیے گئے ہوں اور ادائیگی کے لیے بینک کی ذمہ داری قابلِ اطلاق قوانین اور ضابطوں کی طرف سے منظم کی گئی ہے جو پاکستان میں متعلقہ وقت یا وقتاً فوقتاً تبدیل کی جاتی ہے۔ کسی بھی ڈپازٹ اکاؤنٹ، بیلنسز یا انٹرسٹ/پرافٹ کی واپسی ادائیگی حکومت پاکستان کے کسی ایکٹ یا دیگر اہل حکومتی اور/یا پاکستان میں دیگر ریگولیٹری اتھارٹیز سے مشروط ہے۔

25.2. اکاؤنٹ ہولڈر کے پتے/فون/ای میل یا کونسٹیٹیوشن میں تبدیلی کی صورت میں بینک کو فوراً تحریری دی جائے گی۔ غلط پتے کی صورت میں کسی بھی تاخیر، نان ڈلیوری وغیرہ کے لیے بینک کوئی ذمہ داری قبول نہیں کرے گا۔

25.3. اکاؤنٹ ایک برانچ سے دوسری برانچ میں منتقل کیا جا سکتا ہے جس کے کوئی چارجز نہیں ہیں اور پرافٹ پر اس کا کوئی اثر نہیں پڑے گا اور غیر واضح مدت کے لیے ان اکاؤنٹس میں موجود مجموعی پراڈکٹس کا کریڈٹ بیلنس بھی منتقلی کی تاریخ پر کریڈٹ بیلنس کے ساتھ اس بینک میں منتقل کر دیا جائے گا۔ بینک کسی بھی وقت اپنے کسی بھی برانچ کا مقام تبدیل کر سکتا ہے جس کے لیے بینک صارف کو مطلع کرے گا۔

25.4. کسی بھی بینکنگ سہولت میں لاپرواہی کی صورت میں، جو بینک کی طرف سے اکاؤنٹ ہولڈر کو فراہم کی گئی ہو، اس کے لیے صارف متفق ہے کہ بینک کو حق حاصل ہے کہ وہ اکاؤنٹ ہولڈر کے اکاؤنٹ کے تمام ڈیٹ ٹرانزیکشنز بلاک کر دے۔

- 25.5. ڈپازٹ پر قابل ادا منافع کی شرح اور بینک کے چارجز، بینک کی طرف سے اس کی برانچوں میں لگائے جا سکتے ہیں جو وقتاً فوقتاً تبدیلی سے مشروط ہیں۔
- 25.6. اکاؤنٹ ہولڈر، کسی بھی ڈپازٹ، اکاؤنٹ بیلنس یا منافع جو پاکستان میں موجود بینک میں ہو، کے لیے ہیڈ آفس یا پاکستان سے باہر موجود بینک کی کسی بھی برانچ سے رجوع نہیں کرے گا۔ ایسے تمام حقوق کو واضح طور پر ختم کیا گیا ہے۔
- 25.7. اگر کوئی ڈپازٹ عام تعطیل یا بینک کی تعطیل کے دن میچور ہوتا ہے تو بینک وہ ڈپازٹ اور/یا منافع / پرافٹ اگلے کاروباری دن پر ادا کرے گا۔
- 25.8. قوانین اور ضابطوں کی تعمیل کے لیے بینک ادائیگی کے کسی بھی پیغامات اور دیگر معلومات یا گفتگو کی تفتیش کر سکتا ہے جو اکاؤنٹ ہولڈر نے بھیجی ہوں یا دیگر بینک سے اکاؤنٹ ہولڈر کی طرف سے بھیجی گئی ہوں۔ یہ عمل مستقبل کی انکوائریز کے لیے ہو سکتا ہے۔
- 25.9. بینک حق محفوظ رکھتا ہے کہ وہ شناخت کی کاپی طلب کرے۔ اگر کوئی تیسرا فریق بینک کی کسی برانچ پر کسی ٹرانزیکشن کی انجام دہی کے لیے یہ ظاہر کرے کہ وہ اکاؤنٹ ہولڈر کی طرف سے مجاز قرار دیا گیا ہے۔
- 25.10. صارف منی لانڈرنگ سے بچنے کے لیے تمام قابل اطلاق قوانین، اصولوں اور ضابطوں کی پابندی کا اقرار کرتا ہے۔
- 25.11. بینک کو حق حاصل ہے کہ وہ صارف کو کوئی حوالہ دئے بغیر خاص حالات میں صارف کے اکاؤنٹ کو بلاک کر دے۔ کسی صارف/پارٹنرشپ کسٹمر کے دیوالیہ ہونے کی صورت میں، آفیشل نوٹس ملنے یا جب اور جیسے اسے کسی باعتبار ذرائع سے پتہ چلے تو بینک اکاؤنٹ کے آپریشن کو فوآ روک دے گا۔
- 25.12. برانچوں کے لے الفلاح ریپڈ کے ذریعے، صارف اکاؤنٹ کھولنے کے دوران 'الفا/انٹرنیٹ بینکنگ' کی سہولت کا انتخاب کرتے ہوئے، اکاؤنٹ ایکٹیویٹ ہونے کے بعد اس سہولت کے لے اندراج کرنے اور ای میل/ایس ایم ایس کے ذریعے عارضی لاگ ان کریڈینشلز (یوزر کا نام اور پاس ورڈ، محدود وقت کے لیے ویلڈ) حاصل کرنے پر متفق ہے۔
26. پریمیئر اکاؤنٹ کے لیے
- 26.1. اگر میں / ہم بینک الفلاح پریمیئر اسٹیٹس کے لیے لاگو کم از کم اوسط بیلنس کی شرط کو پورا کرنے سے قاصر رہا ہوں / رہیں ہیں جیسا کہ بینک نے وقتاً فوقتاً مقرر کیا ہے، میرا / ہمارا رشتہ بینک الفلاح اسلامک پریمیئر کے ساتھ نہیں رہے گا۔ میں / ہم مزید اتفاق کرتا ہوں / کرتے ہیں کہ ایسی صورت میں بینک الفلاح پیشگی اطلاع دینے کے بعد مجھے / ہمیں دستیاب بینک الفلاح اسلامک پریمیئر اسٹیٹس کا حصہ بننے والی تمام خدمات کو بند / ختم کرسکتا ہے، جس میں میرا / ہمارا پریمیئر کارڈ (اگر کوئی ہے) جو مجھے / ہمیں جاری کیا گیا، کی منسوخی شامل ہوگی۔ میں / ہم اس بات سے بھی اتفاق کرتا ہوں / کرتے ہیں کہ میرے / ہمارے بینک الفلاح اسلامک پریمیئر اسٹیٹس کی اس طرح کی منسوخی / خاتمے / منقطع ہونے پر، میرا / ہمارا اکاؤنٹ معیاری / معمول کی بینکنگ کے ساتھ رہے گا اور میں / ہم بینک کے چارجز کے مروجہ شیڈول کے مطابق ایسے اکاؤنٹس پر لاگو تمام چارجز ادا کرنے کا ذمہ دار ہوں گے۔
27. ریپڈ ڈیجیٹل اکاؤنٹ اور ریپڈ برائے برانچز سے متعلق شرائط و ضوابط کے لیے صارف کی قبولیت
- 27.1. اکاؤنٹ، اسلامی جمہوریہ پاکستان کے قابل اطلاق قوانین اور اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے مروجہ اصولوں، ضابطوں اور ہدایات سے مشروط ہوگا، جو وقتاً فوقتاً تبدیل ہو سکتے ہیں۔
- 27.2. راست ایک فوری، محفوظ اور مفت ادائیگی کا نظام ہے جسے اسٹیٹ بینک آف پاکستان نے نافذ کیا ہے جو آپ کو فوری طور پر رقم وصول کرنے اور بھیجنے کی اجازت دیتا ہے۔ اس شرائط و ضوابط کو قبول کرتے ہوئے، آپ اپنی راست آئی ڈی (رجسٹرڈ موبائل

نمبر) بنا نے اور اس بینک اکاؤنٹ سے منسلک ہونے کی رضامندی فراہم کر رہے ہیں۔ بعد کے مرحلے میں، آپ الف ایپ/ویب سے یا رابطہ مرکز کے ذریعے اپنی راست آئی ڈی کو مینیج (لنک/ڈی لنک) کر سکتے ہیں۔

27.3. بینک، ریپڈ ڈیجیٹل اکاؤنٹ اور ریپڈ برائے برانچز کو ڈیجیٹل اکاؤنٹ ایپلیکیشن کے ذریعے کھولتا ہے۔ اس اکاؤنٹ کو کھولنے کے فارم/درخواست کے لیے اکاؤنٹ کی شرائط و ضوابط پر ڈیجیٹل / الیکٹرانک دستخطوں کو قانونی طور پر قابل پابند تصور کیا جائے گا اور یہ ڈیجیٹل / الیکٹرانک دستخط کی وہی حیثیت ہوگی جیسے تصدیق شدہ دستخطوں کی ہوتی ہے۔

27.4. بینک کو حق ہے کہ وہ جب چاہے ان شرائط و ضوابط میں تبدیلی کر دے۔ یہ تبدیلیاں بینک کی ویب سائٹ پر لگیں یا ای میل یا کسی دیگر ذرائع سے بھیجی جائیں گی جیسا کہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان نے تجویز کیا ہو۔

27.5. اس اکاؤنٹ کو کھولنے کے فارم/درخواست کے لیے اکاؤنٹ کی شرائط و ضوابط پر ڈیجیٹل / الیکٹرانک دستخطوں کو قانونی طور پر قابل پابند تصور کیا جائے گا اور یہ ڈیجیٹل / الیکٹرانک دستخط کی وہی حیثیت ہوگی جیسے تصدیق شدہ دستخطوں کی ہوتی ہے۔

27.6. بینک کو اس بات کا اختیار حاصل ہے کہ اگر کسی صارف کا رویہ ناقابل قبول، توہین آمیز، دھمکی آمیز یا ہراساں کرنے والا ہوگا تو وہ بینک کی نافذ العمل پالیسی (جس میں وقتاً فوقتاً تبدیلی ہوتی ہے) کے مطابق ایسے صارف کے ساتھ تمام بینکنگ تعلقات کو ختم کر سکتا ہے۔

27.7. صارف تسلیم کرتا ہے کہ بینک پاکستان کے قوانین اور ضابطوں اور بینک کی اندرونی حکمت عملی سے مشروط ہے۔ صارف بینک کو اختیار دیتا ہے کہ وہ اکاؤنٹ سے متعلقہ معلومات کو قابل اطلاق قوانین بمطابق کورٹ آرڈر اور / یا بینک اور اس کے ملازمین کے مفاد کے لیے، کسی بھی دیگر بینک، کسی اہل اتھارٹی یا حکومتی ایجنسیز کو منتقل یا فراہم کر دے۔ صارف مزید اختیار دیتا ہے کہ وہ اس کی معلومات کو اسٹیٹ بینک آف پاکستان یا کسی کریڈٹ ریٹنگ ایجنسی یا ڈیٹا کلیکشن ایجنسی کو فراہم کر دے۔ بینک، صارف کی طرف سے کسی بھی نقصان، لاگتوں یا ہرجا نے کے لیے بری الذمہ رہے گا۔

27.8. یہ شرائط و ضوابط بینک کی صوابدید میں کسی بھی وقت یا وقتاً فوقتاً تبدیل ہو سکتے ہیں اور اسلامی جمہوریہ پاکستان کے قابل اطلاق قوانین، بشمول اسٹیٹ بینک کے تمام نوٹیفیکیشنز، ہدایات، سرکیولرز اور ضابطوں سے مشروط ہیں۔ نظر ثانی شدہ شرائط و ضوابط صرف کو 30 دن کے نوٹس دینے کے بعد موثر ہوں گے۔ یہ مانا جائے گا کہ نوٹس دیا جا چکا ہے اگر نوٹس بینک کے کاؤنٹر پر موجود ہے یا ویب سائٹ پر لگا دیا گیا ہے یا اسٹیٹ بینک کے تجویز کردہ کسی دیگر ذرائع سے صارف تک پہنچا دیا گیا ہے جس میں شامل ہیں لیکن محدود نہیں، بذریعہ لیٹر گفتگو، ای میل، ایس ایم ایس، ٹیلی فون، میڈیا پر نوٹس وغیرہ۔ اگر صارف شرائط و ضوابط کی تبدیلی کی تاریخ سے 30 دن کے اندر کوئی اعتراض نہیں کرتا یا صارف اپنے اکاؤنٹ کا استعمال جاری رکھتا ہے تو بینک یہ سمجھے گا کہ صارف نے نظر ثانی شدہ شرائط و ضوابط بشمول یہ عمومی شرائط و ضوابط کو پڑھ، سمجھ اور قبول کر لیا ہے۔

27.9. صارف تسلیم کرتا ہے کہ اس نے ان شرائط و ضوابط کو پڑھ، سمجھ اور قبول کر لیا ہے اور اس کے لیے وہ ویب پورٹل پر دستیاب ریپڈ ڈی اے میں الیکٹرانک چیک باکس اور بینک کے ریپڈ برائے برانچز پورٹل پر او ٹی پی کی سبمیشن یا کوئی دیگر طریقہ سے تصدیق کرے گا۔