



RAPID DIGITAL ACCOUNT OPENING & RAPID for Branches

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

TERMS & CONDITIONS

Document Control

S.No.	Renewal/Amendments	Approving Authority	Approval Date
1.	RAPID Digital Account – Terms & Condition	PIC/372/20(A)	Dec 29, 2020
2.	Amendments - Terms & Conditions – Alfalah RAPID Digital Account & RAPID for Branches	PIC/265/21(A)	Jul 09, 2021
3.	Amendments - Terms & Conditions – RAPID Digital Account Opening & RAPID for Branches	PIC/455/21(A)	Dec 01, 2021
4.	Amendments - Terms & Conditions – Rapid Digital Account – Raast	PIC/213/22(A)	Jul 14, 2022
5.	Amendments - Terms & Conditions – Rapid Digital Account – Internet Banking/ALFA	PIC/312/22(A)	Oct 07, 2022
6.	Amendments - Terms & Conditions – Rapid Digital Account (Rapid DA) Rapid for Branches	PIC/315/24(A)	Aug 06, 2024
7.	Amendments - Terms & Conditions – Rapid Digital Account	PIC/082/25(A)	Mar 20, 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	8
8. Remuneration / Profit	9
9. Statement of Account (SoA)	12
10. Hold Mail Facility	12
11. E-Statements	12
12. Transaction Alerts	Error! Bookmark not defined.
13. Phone / Electronic / Internet / Online Banking	13
14. ATM/Debit Card.....	16
15. Stop Payment Instructions	18
16. Dormant Accounts.....	18
17. Closure of Account	18
18. Death of a Customer	19
19. Restriction on Creation of Security	19
20. Indemnity or Liability	19
21. Bank’s Lien	19
22. Customer’s Covenants, Warranties and Representations.....	20
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

1.1. These terms and conditions (T&Cs) govern personal banking relationship for;

- The Rapid Digital Account opening, (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").

1.2. "Rapid DA" & RAPID for branches is available in both Current and Savings Account variants and in Pakistani Rupees ("LCY") and applicable Foreign Currencies (FCY).

1.2.1. Customer can open accounts under following categories

- Digital Accounts (All other Current and Savings Account Categories available on the Rapid Portal)
- Asaan Digital Account- PKR current and savings
- Asaan Digital Remittance Account – PKR current and savings
- Asaan Women Digital Account PKR savings
- Freelancer Digital Account – PKR current and savings, and, FCY current and savings

1.2.2. Foreign Currency (FCY) Rapid Digital Account shall be opened as permissible under Foreign Exchange Regulations

1.2.3. Transactions limits, modes and restrictions as prescribed by the State Bank of Pakistan, and as per bank's internal risk appetite, updated from time to time shall remain applicable on RAPIDDA.

1.3. 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"

1.3.1 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.

1.3.2 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

1.4. 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.

1.5. 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.

1.6. 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

- 2.1. 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.
- 2.2. Minor having Juvenile Card / Form-B/ Child Registration Certificate (CRC) can also open account through self-assisted RAPID portal & RAPID for branches along with guardian
- 2.3. 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

3.1. Identity verification of Customers

RAPID DA

- 3.1.1. Bank Alfalah shall conduct customer's identity verification through NADRA Verisys or Bio Metric Verification and Mobile SIM verification through Pakistan Telecommunication Authority (PTA)'s PMD services before establishing relationship.
- 3.1.2. On successful verification of SIM, the customer will receive One Time Password (OTP) on his/her mobile phone number.
- 3.1.3. 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

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

3.2. Documentation

- 3.2.1. 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.

- 3.2.2. 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"

- 4.1. 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.
- 4.2. 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.
- 4.3. In case account opening of "RAPID for branches", the customer to conduct biometric verification at the time of account opening
- 4.4. The Bank shall ensure meticulous compliance of the 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

- 5.1. 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.

- 5.6. 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

- 6.1. Monies deposited by the Customer with the Bank under the current accounts are on the basis of Qard and shall remain payable until paid. Bank may at its discretion use or employ such funds as it deems fit.
- 6.2. 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.
- 6.3. 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.
- 6.4. 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.
- 6.5. 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.
- 6.6. 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.
- 6.7. 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).
- 6.8. 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.
- 6.9. 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

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.

- 7.3. Post-dated (6 months old) stale and defective cheques shall not be paid by the Bank.
- 7.4. The Customer shall ensure safe keeping of the cheque book and shall not allow access to the cheque book to any unauthorized person.
- 7.5. 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

- 8.1. The relationship between the Bank and the Customer with respect to all profit bearing deposits shall be based on the principles of Mudarabah, where the Customer is the Rab-ul-Maal and the Bank is the Mudarib.
- 8.2. The Bank as Mudarib may invest or disinvest, at its sole discretion, amounts/deposits received by it from the Customers in any of the businesses (businesses, transactions and products) of the Bank as it deems appropriate under the products and avenues approved by the Shariah Board of the Bank.
- 8.3. Bank may commingle my/our funds with other depositors' funds, including the current deposits within the Mudarabah pool as and when required.
- 8.4. All deposit categories shall be assigned Weightages. Weightages for every month or any interval decided by the Bank shall be finalized and announced 3 working days before start of the month, and sheet containing Weightages for the month shall be available at notice board of Bank's branches and its website. Weightages sheet shall also be provided to Customers on demand
- 8.5. 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.
- 8.6. 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.
- 8.7. 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.

8.8. Profit Equalization Reserve Maintenance (PER)

- 8.8.1. Bank Alfalah Islamic Banking Group may maintain PER (the amount appropriated by Bank Alfalah Islamic Banking Group out of the Mudarabah Income before allocating the Mudarib share in order to maintain a certain level of return in investment for investment account holders, the profit bearing depositors) by deducting an amount from distributable profit before allocating the profit between Bank Alfalah Islamic Banking Group (Mudarib) and the depositors.
- 8.8.2. BAFL IBG Islamic Banking Group will maintain a separate pool for management of PER which may consist of sub-ledgers according to the source of funds. The management of BAFL-IBG will obtain the approval from Financial Controller/Head of Finance Department-IBG and Group Head Islamic Banking Group and depositors will be informed while opening of account and each month via statement in which weightages and PSR are declared before making such deductions.

- 8.8.3. The monthly contribution into PER pool will not exceed 2% of net income of respective Mudarbah pool and the accumulated balance of PER will not exceed 30% of the Islamic Banking Fund (IBF) of Bank Alfalah Islamic Banking Group.
- 8.8.4. Balance of PER pool will be reflected as liability and equity as per the ratio of share of Bank Alfalah Islamic Banking Group and the deposit of the account holders.
- 8.8.5. The funds of PER pool will only be invested in Shariah compliant SLR eligible securities as a separate pool and the returns earned on these funds will also be credited to the PER account.
- 8.8.6. The profit sharing ratio for Bank Alfalah Islamic Banking Group as Mudarib will not be more than 10% for Managing PER pool.
- 8.8.7. In case, accumulated balance of PER equals 30% of the Islamic Banking Fund, PER shall not be deducted for the month from net income of the pool.

8.9. Profit Equalization Reserve Utilisation

- 8.9.1. Bank Alfalah Islamic Banking Group may fully or partly utilise the amount of PER to improve the returns to the depositors during periods when the pools' profits are below market expectations.9.12.2. Month-wise account/sub-accounts of PER (for example PER for January 2013, PER for February 2013 and etc.) will be maintained and these accounts will be reversed/utilised on a First In First Out (FIFO) basis in the respective pool(s) to which they relate as per the average maturity and withdrawal limits of depositors not higher than 24 – 30 months. This will ensure the following.
 - Depositors are not deprived of the return and of their PER share
 - The write-back of liability as per the Income Tax Ordinance 2001 would be avoided

8.10. Investment Risk Reserve Maintenance (IRR)

- 8.10.1. Bank Alfalah Islamic Banking Group may maintain a separate pool for management of IRR (an amount appropriated by the Bank Alfalah Islamic Banking Group out of the income of investment account holders after allocating the Mudarib share in order to cater against future losses for investment account holders, the profit bearing depositors) which will consist of sub-ledgers according to source of funds.
- 8.10.2. Bank Alfalah Islamic Banking Group may contribute towards IRR an amount up to 1% of the profit available for distribution amongst the pools' depositors after deduction of Mudarib share in every profit period.
- 8.10.3. The funds of IRR will only be invested in Shariah compliant SLR eligible securities to be maintained as a separate pool and the returns earned on these funds will also be credited to the IRR account(s).

- 8.10.4. The profit sharing ratio for Bank Alfalah Islamic Banking Group as Mudarib for the pool will not be more than 10% for managing IRR.

8.11. **Investment Risk Reserve Utilization**

- 8.11.1. Funds of IRR will be released mainly when there are financial losses on financing and investments or it is no more required. Therefore, Bank Alfalah Islamic Banking Group may, at its liberty, utilise the funds in IRR to offset impact of financial losses.
- 8.11.2. Month-wise account/sub-accounts of IRR (for example IRR for January 2013, IRR for February 2013 and etc.) will be maintained and these accounts will be reversed/utilised on a First In First Out (FIFO) basis in the respective pool(s) to which they relate as per the average maturity and withdrawal limits of depositors not higher than 24-30 months. This will ensure the following:
- Depositors are not deprived of the return and of their IRR share
 - The write back of liability as per the Income Tax Ordinance 2001 would be avoided
- 8.12. Bank shall share in the profit on the basis of a predetermined percentage of net income of the pool according to the profit sharing ratio between the Bank and its Customers determined at the beginning of the month or any interval decided by the Bank. The net income of the pool is defined as gross income of the pool less direct expenses, write offs and losses of investments incurred in deriving that income. Bank's share shall vary from time to time and shall be announced through the Weightages sheet of the respective months.
- 8.13. The Bank may at its option also participate in the business as an investor.
- 8.14. The Bank, in the light of profit and loss mechanism and pool management policy and based on profit/loss from its operation/investments shall determine the rate of profit to be paid to the Customer on monthly rests and/or any other interval prescribed by the Bank from time to time.
- 8.15. In the event of a loss on either the capital or revenue account in respect of the business and all investors of the investment pool shall share in such loss on a pro-rata basis proportionate to their investment.
- 8.16. In case loss is incurred by the business and is caused by gross negligence or willful default of the Bank, the Customers will not be liable to share in such loss as contemplated by the preceding clause.
- 8.17. The method of calculating any return under the profit and loss sharing scheme is governed by the prevailing regulations/directives of the State Bank of Pakistan issued from time to time.
- 8.18. In accordance with these Terms and Conditions, any amount allocated as profit/loss by the Bank shall be final and binding on all Customers.
- 8.19. Unless specially advised by the customer to the contrary on maturity, a fixed term deposit/ investment will be renewed/ reinvested again at the sole discretion of the Bank on terms then applicable..
- 8.20. At the time of maturity of time/term deposits or closing of a profit bearing account the profit for the final month shall be calculated as per last month's declared profit rates.
- 8.21. In case of premature encashment of Time/Term deposit, Profit will be payable for the term completed at the rate applicable to such term. Any excessive amount paid on account of profit will be adjusted at the time of encashment. .
- 8.22. Zakat whenever applicable shall be deducted on valuation date from applicable accounts having balances in excess of the exempted limit as declared for that particular Zakat year. 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 Zakat rules applicable from time to time. Zakat will be deducted as per Zakat and Ushr Ordinance 1980.

9. Statement of Account (SoA)

- 9.1. 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.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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.
- 9.4. 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.
- 9.5. 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

- 10.1. 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.
- 10.2. 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

- 11.1. 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.

- 11.2. 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
- 11.3. 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.
- 11.4. 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.
- 11.5. In case complaints remain unsolved beyond 45 days, you may write Banking Mohtasib Pakistan on www.bankingmohtasib.gov.pk
- 11.6. 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.
- 11.7. 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.
- 11.8. 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.
- 11.9. 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.
- 11.10. 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.
- 11.11. 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.
- 11.12. 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

- 13.1. 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.
- 13.2. **Customer's understanding of technology / inherent risks associated with use of Phone / Internet / Online Banking / Digital Banking Portals**
- 13.2.1. 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.
- 13.2.2. 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.

- 13.2.3. 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.
- 13.2.4. 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.
- 13.2.5. 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.

13.3. **Bank's rights/responsibilities in lieu of phone/internet/online banking**

- 13.3.1. 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.
- 13.3.2. 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.
- 13.3.3. 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.
- 13.3.4. 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.
- 13.3.5. 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**

- 14.1. 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.
- 14.2. 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.
- 14.3. 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.
- 14.4. 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.
- 14.5. 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.
- 14.6. 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.

- 14.7. 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.
- 14.8. 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).
- 14.9. 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.
- 14.10. 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.
- 14.11. 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.
- 14.12. 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.
- 14.13. 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.
- 14.14. 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.
- 14.15. 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.
- 14.16. 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.
- 14.17. 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.
- 14.18. 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.
- 14.19. 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.
- 14.20. 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.
- 14.21. 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.
- 14.22. Further, I authorize Bank Alfalah to cancel Debit Card Application if my account remains persistently unfunded for 30 days.

- 14.23. I hereby undertake that I will not use Bank Alfalah Islamic Debit Card to gain privileges prohibited by Shariah e.g. Conventional life insurance, entrance to prohibited places like nightclubs or prohibited gifts like alcohol or pork. I understand that Bank Alfalah Islamic reserves the rights to refuse usage of the provided debit card at any place deemed prohibited by its Shariah board including online merchants.

15. Stop Payment Instructions

- 15.1. 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

- 16.1. 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 financing 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.
- 16.2. 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
- 16.3. **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

- 17.1. 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.
- 17.2. 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.
- 17.3. 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.

- 17.4. 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

- 18.1. 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.
- 18.2. 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

- 19.1. 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

- 20.1. 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.
- 20.2. 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

- 21.1. 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

- 22.1. 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.
- 22.2. Instructions shall be deemed irrevocable and binding on the Customer upon transmission by the Customer to the Bank.
- 22.3. 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.
- 22.4. 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.
- 22.5. 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

- 23.1. 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.
- 23.2. Any financing 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

- 24.1. 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.
- 24.2. 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.
- 24.3. 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.

- 24.4. 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.
- 24.5. 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

- 25.1. 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.
- 25.2. 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.
- 25.3. 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.
- 25.4. 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.
- 25.5. 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.
- 25.6. 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.
- 25.7. 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.
- 25.8. 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.
- 25.9. 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.
- 25.10. The Customer undertakes to abide by all applicable laws, rules and regulations in order to prevent money laundering.
- 25.11. 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.

- 25.12. 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

- 26.1. In case I/we am/are unable to meet the applicable minimum average balance requirement for Bank Alfalah Premier status for a period as prescribed by the Bank, from time to time, my/our relationship shall no longer reside with Bank Alfalah 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 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 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.

- 27.1. 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.
- 27.2. 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.
- 27.3. 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.
- 27.4. 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.
- 27.5. 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.
- 27.6. 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).

- 27.7. 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.
- 27.8. 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.
- 27.9. 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 (جنرل)
2. اہلیت
3. بینک سے تعلق قائم کرنے کے لیے ضروری شرائط
 - 3.1. صارفین کی شناختی تصدیق
 - 3.2. دستاویزات (کاغذی کارروائی)
4. ریپڈ ڈیجیٹل ('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 (SoA) اسٹیٹمنٹ آف اکاؤنٹ
10. ہولڈ میل فسیلیٹی (میل روکنے کی سہولت)
11. ای اسٹیٹمنٹ
12. ٹرانزیکشن الرٹس
13. فون/ الیکٹرانک/ انٹرنیٹ/ آن لائن بینکنگ
14. اے ٹی ایم / ڈیبٹ کارڈ
15. اسٹاپ پیمنٹ انسٹرکشنز (پیمنٹ روکنے کی ہدایات)
16. غیر موثر اکاؤنٹ (ڈورمینٹ اکاؤنٹس)
17. اکاؤنٹ کی بندش
18. صارف کی وفات
19. سیکورٹی پر پابندی
20. معاوضہ یا ذمہ داری
21. بینک کا دعویٰ
22. صارف کا معاہدہ، ضمانتیں اور نمائندگیاں
23. بینک کا مجموعہ کرنے یا تصفیہ کرنے کا اختیار
24. چارجز اور اخراجات
25. متفرق

26. پريميئر صارف

27. صارف كى جانب سے ريپڊ ڏى اے اور ريپڊ برائے برانچز سے متعلق شرائط و ضوابط كا تسليم كرنا

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

1. عمومی (جنرل)

1.1. یہ شرائط و ضوابط (T&Cs) پرسنل بینکنگ ریلیشن شپ کو منظم کرتی ہیں، برائے:

1.1.1. ریپڈ ڈیجیٹل اکاؤنٹ اوپننگ (جو 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 ذریعے 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 بچت اکاؤنٹ دونوں میں دستیاب

ہیں۔

1.2.1. صارف، اکاؤنٹس کو مندرجہ ذیل کیٹیگریز میں کھول سکتا ہے:

1.2.1.1. ڈیجیٹل اکاؤنٹس (دیگر تمام کرنٹ اور سیونگز اکاؤنٹ کیٹیگریز جو ریپڈ پورٹل پر دستیاب ہیں)

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

1.2.1.3. آسان ڈیجیٹل ریمیٹینس اکاؤنٹ - پی کے آر کرنٹ اور سیونگز

1.2.1.4. آسان ویمن ڈیجیٹل اکاؤنٹ - پی کے آر سیونگز

1.2.1.5. فری لانسر ڈیجیٹل اکاؤنٹ - پی کے آر کرنٹ اور سیونگز اور فارن کرنسی کرنٹ اور سیونگز

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

1.2.3. ٹرانزیکشن کی حدیں، طریقے اور ممنوعات اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے مطابق ہیں اور بینک کی انٹرنل رسک ایپیٹائٹ کے مطابق

وقتاً فوقتاً آپ ڈیٹ کیے جائیں گے اور ریپڈ ڈی اے پر قابل اطلاق رہیں گے۔

1.3. صارفین بینک الفلاح کی آفیشل ویب سائٹ کے ذریعے ہی ریپڈ ڈی اے کھول سکتا ہے یا بینک الفلاح برانچز کو وزٹ کریں جہاں ریپڈ

برائے برانچز کے ذریعے 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 بنائے گئے انٹرنل پورٹل کے ذریعے برانچز میں ریپڈ ڈیجیٹل اکاؤنٹ کھولنے کی سہولت فراہم

کریں گے۔ 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 ابتدائی چھان بین کی بنیاد پر تمام اکاؤنٹ کھولے گا اور جب تک حتمی چھان بین اور دیگر تمام مطلوبہ ضروریات مکمل نہیں

ہوتیں، اکاؤنٹ کو ڈیٹ ٹرانزیکشن کے لیے بلاک کرے گا۔

1.6. صارف اس بات کو تسلیم کرتا ہے کہ وہ اپنے لاگ ان کریڈینشلز (لاگ ان کی معلومات) کے استعمال سے جڑے خطروں/ویب پورٹل/اکاؤنٹ کے لیے استعمال کی جانے والی بینک کی الفا ایپ، اس کے ذریعے اپنی ہدایات بینک تک پہنچائے اور ان ذرائع کے ذریعے، اکاؤنٹ سے جڑے خدشات اور صارف کی ذمہ داریوں کے حوالے سے بینک کی جانب سے ملنے والی ہدایات سے آگاہ ہے۔ صارف اس بات کو بھی تسلیم کرتا ہے اور رضامند ہے کہ وہ بینک کو کسی بھی حوالے سے ذمہ دار نہیں ٹھہرائے گا اور/یا مذکورہ بالا ذرائع سے اکاؤنٹ سے متعلق بینک کی جانب سے ملنے والی ہدایات کی صداقت کی جانچ پڑتال کرے گا۔ بینک ایسی ہدایات پر عمل کرنے کا پابند ہوگا لیکن یاد رہے کہ بینک بغیر کوئی وجہ بتائے ان ہدایات کو مسترد کرنے کا مجاز ہے۔ صارف مذکورہ بالا کسی بھی ذرائع سے اکاؤنٹ سے متعلق بینک کو دی جانے والی ہدایات پر کسی بھی نقصان، دھوکہ دہی کے لیے بینک کو ذمہ دار نہیں ٹھہرائے گا اور اسے ان تمام نقصانات اور جرمانوں کا اچھی طرح علم ہے۔

2. اہلیت

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

2.2. نابالغ جو جوینائل 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 پرتال کے طریقوں اور رسک پروفائلنگ 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. بینک سے تعلق قائم کرنے کے لیے ضروری شرائط

3.1. صارف کی شناختی تصدیق

ریپڈ ڈی اے

- 3.1.1. صارف سے کسی بھی تعلق کے آغاز سے پہلے بینک الفلاح نادرا ویری سیسس یا بائیو میٹرک تصدیق کے ذریعے صارف کی شناختی تصدیق کرے گا۔ اس کے علاوہ پاکستان ٹیلی کمیونیکیشن اتھارٹی سے صارف کی موبائل سیم کی تصدیق کی جائے گی۔
- 3.1.2. سیم کی کامیاب تصدیق کے بعد صارف کے موبائل فون نمبر پر ون ٹائم پاسورڈ (OTP) بھیجا جائے 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 کارڈ پر صارف کے دستخط حاصل کرے گا۔

3.2. دستاویزات (کاغذی کارروائی)

- 3.2.1. صارف بینک کے ویب پورٹل پر اکاؤنٹ کھولانے کی اصل دستاویز اور اپنے دستخط کا نمونہ اپ لوڈ کرے گا۔ صارف FATCA/CRS فارمز کو ویب پورٹل پر ہی بھرے گا اور صارف کی جانب سے Proceed یا Accepted کے بٹن کا انتخاب کرتے ہی، اس کے اسکرین شدہ دستخط از خود ان دستاویزات میں شامل کر دیے جائیں گے۔ اس طرح صارف بینک کی جانب سے اکاؤنٹ کھولنے کے تمام عمل پر رضامندی ظاہر کرے گا۔

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 اسٹاف بینک کی اسٹیشنری (دستخط کے نمونے کا کارڈ) پر صارف کے دستخط حاصل کرے گا اور انہیں اپ لوڈ کرے گا۔

4. ریپڈ ڈیجیٹل (ریپڈ ڈی اے) اور ریپڈ برائے برانچز کا فعال ہونا

4.1. جب تک کہ بینک کا سینٹرلائزڈ آپریشن ڈیپارٹمنٹ دستاویزات کو مکمل طور پر چیک نہ کر لے بینک ڈیبٹ اور کریڈٹ ٹرانزیکشنز کے لیے 'ریپڈ ڈی اے' کے استعمال کو محدود کر سکتا ہے یا غیر فعال کر سکتا ہے۔ بینک صارف کو اس کے اکاؤنٹ کے فعال ہونے کی اطلاع دے 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 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 دے گا۔

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

4.4. اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے AML/CFT/CPF قواعد کے تحت تمام قابل اطلاق قوانین پر عمل کو یقینی بنائے گا، خصوصاً جن کا تعلق صارف کی شناخت، تصدیق، رسک پروفائلنگ اور جاری مانیٹرنگ سے ہو۔

5. تیسرے فریق کے ذریعے اکاؤنٹ چلانا

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

5.2. صارف اس بات کی بھی لازمی یقین دہانی کرائے گا کہ وہ اپنی مرضی سے اکاؤنٹ آپریٹ کرنے کے لیے کسی کو نام زد کر رہا ہے۔ اگر بینک یہ محسوس کرے کہ صارف کی جانب سے نام زد کیا جانے والا شخص صحیح طور پر اکاؤنٹ آپریٹ نہیں کر رہا تو بینک صارف کے اکاؤنٹ کو آپریٹ کرنے کے لیے اس شخص کی نام زدگی کو مسترد کر دے گا۔

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 بنائے گا۔ صارف کو چاہیے کہ وہ کسی بھی شخص کو اپنے اکاؤنٹ کو آپریٹ کرنے کے لیے نام زد کرنے سے اپنے طور پر قانونی مشاورت لازمی کرے۔

5.4. کوئی بھی تیسرا شخص جسے صارف نے اپنے اکاؤنٹ کو آپریٹ کرنے کے لیے نام زد کیا ہو، وہ بینک کی جانب سے کی جانے والی پوچھ گچھ سے مشروط ہوگا جو بینک عام طور پر صارف سے کرتا ہے۔

5.5. اگر صارف اپنے اکاؤنٹ کو آپریٹ کرنے کے لیے کی گئی تیسرے شخص کی نام زدگی کو منسوخ کرنا چاہتا ہے تو اسے بینک کو تحریری طور پر بتانا ہوگا جس کے بعد بینک جتنی جلدی ممکن ہوگا اس درخواست پر عمل کرے گا۔ اگر صارف کی جانب سے پاور آف اٹرنی کے منسوخ کرنے کی یا دیگر ضروری اور درکار معلومات فراہم نہ کی گئیں تو بینک اکاؤنٹ سے کسی بھی غیر مجاز ٹرانزیکشنز کا قطعی ذمہ دار نہ ہوگا۔

5.6. صارف کے انتقال کی صورت میں، صارف کی جانب سے تھرڈ پارٹی/نامزد شخص کا اختیار از خود ختم ہو جائے گا۔

6. ڈپازٹس

- 6.1. صارف کی جانب سے بینک میں جمع کی گئی رقوم قرض کی بنیاد پر جمع رہیں گی اور جب تک مکمل ادا نہیں کی جائیں گی، قابل ادا ئی رہیں گی۔ بینک ایسے فنڈز کو اپنے اختیار کے تحت جہاں ضروری ہو استعمال کر سکتا ہے۔
- 6.2. 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۔
- 6.3. صارف کے اکاؤنٹ میں کوئی بھی رقم جمع کرنے سے پہلے، رقم جمع کرنے والا/صارف، بینک کی جانب سے بنائے گئے ڈپازٹ فارم کو بھرے گا جس میں اس اکاؤنٹ کا ٹائٹل اور اکاؤنٹ نمبر درج کرنا ہوگا جس میں فنڈز ٹرانسفر کرنا مقصود ہو۔ صارف کو چاہیے کہ وہ فنڈز جمع کرنے کے بعد بینک کے سسٹم سے ملنے والے ڈپازٹ فارم پر درج تمام تفصیلات کو چیک کر کے اپنی تسلی کر لے۔
- 6.4. صارف تمام چیکس کو اکاؤنٹ میں جمع کروانے سے پہلے کراس کرے گا۔ چیک وصول کرنے اور جمع کروانے کے عمل میں بینک کا کردار صرف صارف کے ایک کلیکشن ایجنٹ کا ہوگا اور چیکس اور دیگر ذرائع کے حوالے سے بینک پر کسی بھی قسم کی ذمہ داری عائد نہیں ہوگی۔
- 6.5. اگر شرائط و ضوابط سے ہٹ کر لین دین کی جائے تو بینک کسی بھی تیسرے فریق یا وصول کنندہ کے لیے چیک/دستاویز لینے سے انکار کر سکتا ہے۔ غیر واضح چیکس/دستاویز پر نہ تو انہیں جمع کیا جائے گا اور نہ ہی ان کے ذریعے رقم نکال کر دی جائے گی۔
- 6.6. بینک اکاؤنٹ کے حامل فرد / ڈپازٹ کرنے والے فرد کو کوئی بھی پیشگی اطلاع دئے بغیر کسی بھی چیک/دستاویز کے لیے ڈیبٹ کر سکتا ہے، اگر پہلے جمع کی گئی ہوں اور بینک کو ادائیگیاں موصول نہ ہوئی ہوں یا اگر ادائیگیاں موصول ہو گئی ہوں۔ ذراوی بینک / کریسپونڈنٹ بینک بعد میں کلیم کرے اور بغیر کوئی وجہ بتائے چیک /انسٹرومنٹ بغیر ادائیگی کے واپس کر دے۔
- 6.7. بینک، اکاؤنٹ کے لیے صارف کی کسی بھی ہدایت کو قابل عمل بنانے کے لیے، صارف کی ذمہ داری پر دوسرے بینک یا بینکوں کی خدمات استعمال کرتا ہے۔ بینک کسی بھی دوسرے بینک کی جانب سے (چاہے اس بینک کو اس نے خود منتخب کیا ہو) منتقل کی گئی ہدایات پر عمل نہ کرنے کی کوئی ذمہ داری نہیں لے گا۔
- 6.8. بینک کسی بھی چیک / دستاویز کی منتقلی میں تاخیر کا ذمہ دار نہیں ہوگا، نہ ہی متعلقہ بینک، ایجنٹ یا سب ایجنٹ کی کسی کوتاہی، غلطی، طے شدہ ناکامیوں، منافع میں نقصان کا ذمہ دار ہوگا۔ بینک کے دائرہ کار اور قابو سے باہر وجوہات کی ذمہ داری بھی بینک پر عائد نہیں ہوگی۔
- 6.9. بینک کو یہ اختیار حاصل ہے کہ صارف کو پیشگی اطلاع دئے بغیر غلطی سے منتقل ہونے والی رقوم کو واپس یا بازیاب (ریورس یا ری کور) کرے۔ صارف کی یہ ذمہ داری ہے کہ وہ غلطی سے اس کے اکاؤنٹ میں منتقل ہونے والی رقوم کی واپسی کے لیے بینک سے تعاون کرے۔

7. بینک سے رقم نکالنا

- 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. صارف / ڈپازٹ کروانے والے (چاہے ناخواندہ ہو) کی جانب سے چیکس پر دستخط/انگوٹھے کا نشان لگانا لازمی ہے۔ کسی بھی تبدیلی پر، رقم نکالنے والے کے دستخط ہونے لازمی ہیں۔ اکاؤنٹ کے حامل صارف/ڈپازٹ کروانے والے کی کسی بھی ہدایت کی تعمیل کے لیے بینک اکاؤنٹ کے حامل صارف/ڈپازٹ کروانے کے صرف انہی دستخط پر بھروسہ کرے گا جو اکاؤنٹ کھولتے ہوئے فراہم کیے گئے ہوں گے۔
- 7.3. وہ چیکس جن پر 6 ماہ پہلے کی تاریخ درج ہو، پرانے اور خراب چیکس بینک کی جانب سے وصول اور قبول نہیں کیے جائیں گے۔

7.4. صارف کو چاہیے کہ وہ چیک بک کو حفاظت سے رکھے اور کسی بھی غیر مجاز فرد کی پہنچ سے بچائے۔

7.5. زیادہ رقم والے چیکس کے عوض رقم اسی صورت میں فراہم کی جائے گی جب بینک کی متعلقہ برانچ میں مطلوبہ رقم موجود ہو یا بینک اس رقم کو فراہم کرنے کے اقدامات کر چکا ہو۔ بینک بڑی رقوم کی فراہمی کے لیے درکار وقت مانگ سکتا ہے۔

8. معاوضہ / منافع

8.1. تمام منافع بخش ڈپازٹس کے لیے صارف اور بینک کے درمیان تعلق مضاربہ کے اصولوں پر ہوتا ہے، جہاں صارف رب المال اور بینک مضارب ہوتا ہے۔

8.2. بینک مضارب کی حیثیت سے، بینک کے شریعہ بورڈ کی جانب سے مصنوعات اور دیگر عوامل کے لیے منظور شدہ طریقہ کار کے مطابق، صارف کی جانب سے کسی بھی بزنس (بزنس، ٹرانزیکشنز اور پراڈکٹس) میں موصول ہونے والی رقم / ڈپازٹس کی سرمایہ کاری کرنے یا نہ کرنے کا فیصلہ اپنی صوابدید پر کرتا ہے۔

8.3. بینک، میرے/ہمارے فنڈز کو جن میں مضاربہ پول میں جمع کیے گئے فنڈز بھی شامل ہیں، ضرورت پڑنے پر یکجا کر سکتا ہے۔

8.4. ہر ڈپازٹ کیٹگری کو جانچا جائے گا۔ یہ جانچ یا تو ہر ماہ یا پھر بینک کی جانب سے کسی بھی مہینے کے آغاز سے تین دن قبل طے کر کے بتائی جائے گی، ہر مہینے کی جانچ کی شیٹ بینک کی برانچوں کے نوٹس بورڈ پر آویزاں اور ویب سائٹ پر اپ لوڈ کی جائے گی۔ صارف کی جانب سے طلب کیے جانے پر یہ شیٹ اسے فراہم کی جائے گی۔

8.5. بینک کی جانب سے نفع اور نقصان کا لگایا جانے والا تخمینہ حتمی ہوگا اور تمام مقاصد کے لیے صارف کو اسے تسلیم کرنا ہوگا۔ نفع نقصان کی بنیاد پر ریٹرن / منافع کا حساب اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی ہدایات میں بنائے جانے والے بینک کے قواعد کے مطابق ہوگا اور صارف کو پیشگی اطلاع دئیے بغیر تبدیلی سے مشروط ہوگا۔

8.6. پراڈکٹ کی نوعیت کے لحاظ سے، بینک تکمیل شدہ مدت جو ماہانہ، ششماہی یا سالانہ ہو سکتی ہے کے لیے منافع / ریٹرن ادا کرے گا۔

8.7. حکومت کی جانب سے اعلان کردہ نصاب کے مطابق ان اکاؤنٹس سے جن میں نصاب سے زائد رقم ہو، زکوٰۃ کی کٹوتی ہوگی۔ زکوٰۃ کٹوتی سے استثنیٰ حاصل کرنے کے لیے، زکوٰۃ کے قوانین کے تحت کٹوتی کی تاریخ سے ایک ماہ پہلے بینک میں درخواست جمع کرانا لازمی ہے۔ زکوٰۃ کی کٹوتی، زکوٰۃ اور عشر آرڈیننس 1980 اور/دیگر لاگو قوانین کے تحت ہوگی۔

8.8. پرافٹ ایکولائزیشن ریزرو مینٹیننس (PER)

8.8.1. بینک الفلاح اسلامک گروپ (PER) (سرمایہ کار اکاؤنٹ ہولڈر کے لیے، سرمایہ کاری کے عوض منافع کی ایک خاص سطح کو برقرار رکھنے کے لیے، مضارب شیئر کے لیے مخصوص کی جانے والی وہ رقم جو بینک الفلاح مضاربہ آمدنی سے نکالتا ہے) کو بینک الفلاح اسلامک، بینکنگ گروپ (مضارب) اور ڈپازٹرز کے درمیان منافع کی رقم کو تقسیم کرنے سے پہلے، کچھ رقم کی کٹوتی کرتا ہے۔

8.8.2. IBG BAFL اسلامک گروپ PER کی مینجمنٹ کے لیے ایک علیحدہ طریقہ مینٹین کرے گا۔ اس میں فنڈز کے ذرائع کے مطابق سب لیجزز شامل ہو سکتے ہیں۔ BAFL-IBG کی مینجمنٹ، فنانشل کنٹرول/ہیڈ آف فنانس ڈیپارٹمنٹ IBG اور گروپ ہیڈ اسلامک بینکنگ گروپ سے اکاؤنٹ کھولنے اور ہر ماہ جانچ اور PSR کی تفصیل کے ساتھ گوشواروں سے کسی بھی قسم کی کٹوتی سے پہلے اجازت لے گی۔

8.8.3. PER پول کی ماہانہ حصے داری، متعلقہ مضاربہ کی نیٹ انکم سے 2 فیصد سے زائد نہیں ہوگی۔ اسی طرح PER میں شامل کیا جانے والا بیلنس، بینک الفلاح اسلامک بینکنگ گروپ کے اسلامک بینکنگ فنڈ (IBF) سے 30 فیصد سے زائد نہیں ہوں گے۔

8.8.4. PER پول کا بیلنس (بقایا جات)، بینک الفلاح اسلامک بینکنگ گروپ اور اکاؤنٹ کے حامل فرد کے ڈپازٹ کے شیئر کی تناسب کو مدنظر رکھتے ہوئے لائبلٹی اور ایکویٹی کے طور پر ظاہر کی جائے گی۔

8.8.5. PER پول صرف شریعہ کے اصولوں پر ایک علیحدہ پول کے طور پر SLR کی حامل سکیورٹیز میں انویسٹ کیے جائیں گے۔

8.8.6. PER پول کو مینیج کرنے کے لیے مضارب کی حیثیت سے بینک الفلاح اسلامک بینکنگ گروپ کے منافع کی شرح 10 فیصد سے زائد نہیں ہوگی۔

8.8.7. ایسی صورت میں جب PER کے لیے اکٹھا کیا گیا بیلنس، اسلامک بینکنگ فنڈ کے 30 فیصد کے برابر ہو جائے تو پول کی نیٹ انکم میں سے اس ماہ کے لیے PER کی کٹوتی نہیں کی جائے گی۔

8.9. پرافٹ ایکولائزیشن ریزرو یوٹیلائزیشن

8.9.1. بینک الفلاح اسلامک بینکنگ گروپ، اگر پولز کے منافع مارکیٹ کی توقعات سے کم ہوں تو ڈپازٹر کے ریٹرنز کو بہتر بنانے کے لیے PER کی کچھ یا مکمل رقم استعمال کر سکتا ہے۔ PER کے مابانہ اکاؤنٹ/ذیلی اکاؤنٹس (مثلاً جنوری 2013 کے لیے PER، فروری 2013 کے لیے PER وغیرہ)، مینٹین کیے جائیں گے اور یہ اکاؤنٹس متعلقہ پولز میں جن کے لیے اوسط میچورٹی اور رقم نکالنے کی حد 24 سے 30 ماہ سے زیادہ نہ ہو، پہلے آئیے پہلے جائے کی بنیاد پر واپس کیے جائیں گے/استعمال کیے جائیں گے۔ اس طرح درج ذیل کی یقینی بنایا جائے گا: (i) ڈپازٹر اپنے PER شیئر کے ریٹرن (منافع) سے محروم نہیں ہیں (ii) انکم ٹیکس آرڈیننس 2001 کے تحت، کسی بھی لائبلٹی کو واپس لینے سے گریز کیا جائے گا۔

8.10. انوسٹمنٹ رسک ریزرو مینٹیننس (IRR)

8.10.1. بینک الفلاح اسلامک گروپ IRR کی مینجمنٹ کے لیے ایک علیحدہ ٹول مینٹین کرے گا (مضارب شیئر کے لیے رقم مخصوص کرنے کے بعد، سرمایہ کار اکاؤنٹ ہولڈر اور منافع حاصل کرنے والے ڈپازٹر کو مستقبل میں ہونے والے نقصانات سے بچانے کے لیے، بینک الفلاح اسلامک بینکنگ گروپ کی جانب سے مختص کی گئی رقم) جو فنڈز کے ذرائع کے مطابق سب لیجز پر مشتمل ہو گی۔

8.10.2. منافع کی ہر مدت میں، مضارب شیئر کی کٹوتی کے بعد پولز ڈپازٹرز کے درمیان منافع تقسیم کرنے کے لیے بینک الفلاح اسلامک بینکنگ گروپ IRR کی مد میں منافع کا 1 فیصد شامل کرے گا۔

8.10.3. IRR پول صرف شریعہ کے اصولوں پر ایک علیحدہ پول کے طور پر SLR کی اہل سکیورٹیز میں انویسٹ کیے جائیں گے اور ان فنڈز پر حاصل ہونے والا منافع IRR کے اکاؤنٹ میں منتقل کیا جائے گا۔

8.10.4. IRR پول کو مینیج کرنے کے لیے مصارف کی حیثیت سے بینک الفلاح اسلامک بینکنگ گروپ کے منافع کی شرح 10 فیصد سے زائد نہیں ہوگی۔

8.11. انوسٹمنٹ رسک ریزرو یوٹیلائزیشن

8.11.1. IRR کے فنڈز صرف فنانسنگ اور سرمایہ کاری پر ہونے والے مالی نقصانات کی صورت میں جاری کیے جائیں گے یا اس صورت میں جب ان کی ضرورت باقی نہ رہے۔ اسی لیے بینک الفلاح اسلامک بینکنگ گروپ، اپنے طور پر مالی نقصانات پر ہونے والے IRR Ton Offset میں استعمال کر سکتا ہے۔

8.11.2. بینک الفلاح اسلامک بینکنگ گروپ، IRR کے مابانہ اکاؤنٹ/ذیلی اکاؤنٹس (مثلاً جنوری 2013 کے لیے IRR، فروری 2013 کے لیے IRR وغیرہ) مینٹین کیے جائیں گے اور یہ اکاؤنٹس متعلقہ پولز میں جن کے لیے اوسط میچورٹی اور رقم نکالنے کی حد تک 24 سے

30 ماہ سے زیادہ نہ ہو، پہلے آئیے پہلے جائے کی بنیاد پر واپس کیے جائیں گے/استعمال کیے جائیں گے۔ اسی طرح ذیل کو یقینی بنایا جائے گا:

- 8.11.2.1. ڈپازٹرز اپنے IRR شیئر کے ریٹرن (منافع) سے محروم نہیں ہیں۔
- 8.11.2.2. انکم ٹیکس آرڈیننس 2001 کے تحت کسی بھی لائبلٹی کو واپس لینے سے گریز کیا جائے گا۔
- 8.12. مہینے کے آغاز یا بینک کی جانب سے متعین کی گئی کسی اور مدت کے لیے، بینک اور صارف کے درمیان منافع پول کی نیٹ انکم کی طے شدہ شرح کی بنیاد پر تقسیم کیا جائے گا۔ پول کی نیٹ انکم، پول کی گراس انکم کے طور پر بیان کی گئی ہے، جس میں براہ راست ہونے والے کم اخراجات، آمدنی اور اس آمدنی کے حصول میں پیش آنے والے سرمایہ کاری کے نقصانات شامل ہیں۔ بینک کا شیئر وقتاً فوقتاً تبدیل ہو سکتا ہے اور متعلقہ مہینے کی جانچ شیٹ کے ذریعے ان کا اعلان کیا جائے گا۔
- 8.13. بینک بزنس میں ایک سرمایہ کار کی حیثیت سے حصہ لے سکتا ہے۔
- 8.14. بینک وقتاً فوقتاً نفع اور نقصان کے طریقوں اور پول مینیجمنٹ پالیسی کے مطابق اور اپنے آپریشن/سرمایہ کاری کے نفع/نقصان کی بنیاد پر، صارف کے لیے ماہانہ یا بینک کی جانب سے طے کی گئی کسی اور مدت کے لیے منافع کی شرح کا تعین کرے گا۔
- 8.15. بزنس میں لگائے گئے سرمائے یا آمدنی میں نقصان کی صورت میں انویسٹمنٹ پول کے تمام سرمایہ کار پرو راتا بنیاد پر اپنی اپنی سرمایہ کاری کے تناسب سے اس نقصان میں شامل ہوں گے۔
- 8.16. اگر نقصان بینک کی جانب سے کی گئی غفلت یا دانستہ طور پر کی گئی مجموعی کوتاہی کی وجہ سے ہوتا ہے تو صارف اس نقصان کے ذمہ دار نہیں ہوں گے۔
- 8.17. نفع نقصان کی تقسیم کی اسکیم کے تحت ریٹرن کا حساب، اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے مروجہ قوانین/ہدایات کی روشنی میں لگایا جاتا ہے۔
- 8.18. ان شرائط و ضوابط کی روشنی میں بینک کی جانب، نفع/نقصان کی مد میں مخصوص کی گئی کوئی بھی رقم حتمی ہوگی اور صارفین اس پر رضامند ہونے کے پابند ہوں گے۔
- 8.19. جب صارف کی جانب سے میچورٹی کے خلاف کوئی ہدایت نہیں ملتی، ایک فکسڈ ٹرم ڈپازٹ/انویسٹمنٹ کی از سر نو تجدید کرنے کے لیے بینک مکمل طور پر مجاز ہوگا۔
- 8.20. ڈپازٹس کی مدت میچور ہونے یا منافع کے حامل اکاؤنٹ کے بند ہونے پر، منافع کا حساب گزشتہ ماہ کے اعلان کردہ منافع کی شرح سے لگایا جائے گا۔
- 8.21. ڈپازٹ کا مقررہ وقت/مدت پوری ہونے سے پہلے اگر اسے بھنایا/انکیشمنٹ کیا جائے گا تو منافع کی رقم مکمل ہونے والی معیاد تک لاگو ہونے والی شرح کے مطابق کیا جائے گا۔ منافع کی مد میں دی جانے والی کسی بھی زائد رقم کو انکیشمنٹ کے وقت ایڈجسٹ کیا جائے گا۔
- 8.22. جن اکاؤنٹس پر زکوٰۃ کی کٹوتی لاگو ہوتی ہے اور زکوٰۃ کی کٹوتی والے سال میں ان اکاؤنٹس میں نصاب سے زیادہ رقم ہو تو ان اکاؤنٹس پر زکوٰۃ کی کٹوتی کا اطلاق ہوگا۔ زکوٰۃ کی کٹوتی سے استثنیٰ حاصل کرنے کے لیے، زکوٰۃ کے قوانین کے تحت کٹوتی کی تاریخ سے ایک ماہ پہلے بینک میں درخواست جمع کرنا لازمی ہے۔ زکوٰۃ کی کٹوتی، زکوٰۃ اور عشر آرڈیننس 1980 اور دیگر لاگو قوانین کے تحت ہوگی۔

9. اکاؤنٹ کا گوشوارہ (SoA) اسٹیٹمنٹ آف اکاؤنٹ

9.1. اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی بیان کردہ مدت کے مطابق بینک صارف کو اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ بھیجے گا اور صارف اس کے اندراجات کو چیک کرے گا۔ کسی بھی فرق کی صورت میں، صارف کو چاہیے کہ اسٹیٹمنٹ جاری ہونے کے 45 دن کے اندر بینک کو مطلع کر دے۔ اس مدت کے گزرنے کے بعد بینک اسٹیٹمنٹ کو تمام مقاصد کے استعمال کے لیے حتمی سمجھا جائے گا۔

9.2. اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی ہدایات کی روشنی میں کسی بھی ایسے صارف کو بینک اسٹیٹمنٹ نہیں بھیجا جائے گا جس کا اکاؤنٹ غیر موثر (ڈورمنٹ) ہو چکا ہو۔

9.3. بینک اس بات کا خیال رکھے گا کہ صارف/ڈپازٹر کے اکاؤنٹ میں کریڈٹ اور ڈیبٹ کی درست انٹریز کی جائیں۔ کسی بھی غلطی کی صورت میں بینک اپنے اختیار کو استعمال کرتے ہوئے کسی بھی انٹریز کی درستگی کر سکتا ہے۔ ساتھ ہی صارف/ڈپازٹر کو پیشگی اطلاع دیے بغیر اس پر واجب الادا کوئی بھی رقم ریکور کر سکتا ہے۔ بینک اس قسم کی غلطی کی تصحیح کے دوران ہونے والے کسی بھی نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

9.4. کوئی بھی اکاؤنٹ ہولڈر/ڈپازٹر اسٹیٹمنٹ میں کسی بھی قسم کی تشریح یا کچھ حذف کرنے کا مجاز نہیں ہے، کسی بھی فرق کی صورت میں سب سے پہلے بینک کو مطلع کرنا ہوگا۔

9.5. اکاؤنٹ کے اسٹیٹمنٹ کی لازمی فراہمی کے علاوہ، بینک اسٹیٹمنٹ کے عوض چارجز وصول کر سکتا ہے جو اس بینک کے شیڈول چارجز (اسٹیٹ بینک کی ہدایات پر) کے مطابق ہوں گے اور جو صارف کی جانب سے اسٹیٹمنٹ کے حصول کے لیے دی جانے والی تحریری درخواست کے ساتھ ہی لاگو ہو جاتے ہیں۔

10. ہولڈ میل فسیلیٹی (میل روکنے کی سہولت)

10.1. ہولڈ میل سروس کی درخواست موصول ہونے پر بینک ان تمام میلز کو روک دے گا جو اکاؤنٹ ہولڈر/ڈپازٹر سے متعلق ہوں گی، یہ سہولت زیادہ سے زیادہ چھ ماہ تک کے لیے ہوگی۔ اکاؤنٹ ہولڈر ذاتی طور پر یا کسی نام زد شخص کے ذریعے (جس کے لیے بینک کو ہدایت کی گئی ہو) تمام میلز حاصل کر سکتا ہے۔ بینک اپنے شیڈول چارجز کے مطابق صارف سے ہولڈ میل کی سہولت فراہم کرنے کے عوض چارجز وصول کر سکتا ہے۔ اس طرح کے چارجز بینک، صارف کے بینک اکاؤنٹ سے منہا کر لے گا۔ اگر صارف چھ ماہ کی دی گئی مدت کے دوران میلز حاصل نہیں کرتا ہے تو بینک اپنے اختیار میں رہتے ہوئے کسی بھی وقت ان تمام میلز کو ختم کر سکتا ہے اور یہ تمام ذمہ داری متعلقہ صارف کی ہوگی، بینک کسی بھی طرح سے جواب دہ نہیں ہوگا۔

10.2. بینک کی جانب سے ہولڈ میل سروس، اکاؤنٹ ہولڈر کی درخواست اس کی ذمہ داری پر فراہم کی جاتی ہے اور اس حوالے سے بینک کسی بھی طرح سے جواب دہ نہیں ہوتا۔ صارف اس بات کو تسلیم کرتا ہے کہ اسے یا کسی تیسرے فریق کو کسی بھی نقصان، نتائج یا لائبلٹیز کا وہ خود ذمہ دار ہوگا اور بینک پر کوئی بھی دعویٰ نہیں کرے گا کیونکہ بینک نے اس کو یہ سہولت اسی کی درخواست پر فراہم کی ہے۔ کسی بھی ایمرجنسی میں یا نادانستہ طور پر میل ڈلیوری کی صورت میں (جو صارف کو عمومی طور پر بھیجی جاتی ہیں) یا بینک کے مفاد کو تحفظ فراہم کرنے کے لیے، بھیجے جانے والے کسی نوٹس کے نتیجے میں پیدا ہونے والی صورتحال پر، صارف بینک اور اس کے افسران پر کوئی دعویٰ نہیں کرے گا۔ ہولڈ میل کی ہدایات ملنے کے باوجود کسی بھی ضروری مقصد یا اطلاع کے لیے بینک صارف کو کوئی بھی میل اس کے پتے پر بھیج سکتا ہے۔

11. ای اسٹیٹمنٹ

11.1. ای اسٹیٹمنٹ سے مراد صارف کے اکاؤنٹ کا وہ گوشوارہ ہے جو اسے ای میل کے ذریعے اس کے رجسٹرڈ کیے گئے ای میل ایڈریس پر بھیجا جاتا ہے۔

- 11.2. ای اسٹیٹمنٹ کی وصولی کے لیے صارف بینک کو اپنا ای میل ایڈریس (فعال) فراہم کرے گا۔ جہاں صارف بینک کی جانب سے ای اسٹیٹمنٹ یا کوئی اور دستاویز بذریعہ ای میل وصول کرنا چاہتا ہے وہیں اسے یہ جان لینا چاہیے کہ اس عمل کے دوران، میل تک کسی دوسرے شخص کی رسائی ہو جائے (ہیک ہوئے)، دھوکہ دہی یا تیسرے فریق اور غیر مجاز فرد کی جانب سے ہونے والی کسی بھی پےقاعدگی کی ذمہ داری بینک پر قطعاً عائد نہیں ہوتی۔
- 11.3. اگر کوئی صارف ای اسٹیٹمنٹ کے لیے درخواست دیتا ہے تو بینک دیگر ذرائع جیسے ڈاک/کوئیر کے ذریعے اسٹیٹمنٹ بھیجنے کے عمل کو روک سکتا ہے۔
- 11.4. بینک اس بات کی گارنٹی نہیں دیتا کہ ای میل اپنی اصل حالت میں رہے گی، وائرس فری ہوگی، اس میل تک کوئی تیسرا شخص رسائی حاصل کر کے مداخلت نہیں کر سکتا۔ لیکن بینک میل کو وائرس سے پاک رکھنے کے لیے ضروری اقدامات کرے گا، بینک ای میلز میں موجود کسی بھی اٹیچمنٹ کی وجہ سے ہونے والے کسی بھی نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔ صارف اپنے ای میل ایڈریس میں کسی بھی تبدیلی یا ای اسٹیٹمنٹ کی وصولی کو روکنے کے لیے بینک کو تحریری درخواست دے گا۔ ایسی کسی بھی درخواست نہ ہونے کی صورت میں بینک کسی بھی طرح سے نتائج کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 11.5. اگر کوئی شکایت 45 دن کے بعد دور نہیں کی جاتی تو آپ بینکنگ محتسب پاکستان سے ان ویب ایڈریسز پر رابطہ کر سکتے ہیں: www.bankingmohtasib.gov.pk۔
- 11.6. اگر صارف کا دیا گیا ای میل ایڈریس غیر فعال ہو، بند یا ختم ہو گیا ہو، یا صارف کی جانب سے ای میلز اٹیچمنٹ کی سیٹنگز کے باعث، ای اسٹیٹمنٹ یا کسی اور دستاویز کی عدم ڈلیوری یا نامکمل صورت کا بینک قطعاً ذمہ دار نہیں ہوگا۔ ای اسٹیٹمنٹ سروسز تک غیر مجاز افراد کی رسائی، نامکمل یا غلط ٹرانسمیشن اور کسی بھی تعطل کی وجہ سے صارف کو پہنچنے والے کسی بھی نقصان کا بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 11.7. صارف اس بات کو قبول کرتا ہے کہ انٹرنیٹ ٹرانسمیشن کے ذریعے/یا دیگر عوامل کی وجہ سے ای میل کی پرائیویسی اور سیکیورٹی پر پڑنے والے کسی بھی اثر کی ذمہ داری بینک پر عائد نہیں ہوتی۔
- 11.8. صارف اپنے ای اسٹیٹمنٹ کو یا اس کے پرنٹ کو اپنے ذاتی ریکارڈ کے لیے استعمال کرے گا اور اسے کسی بھی قانونی تقاضے کے لیے استعمال نہیں کرے گا نہ ہی ویزا دینے والے اتھارٹیز کو دے گا، نہ ہی برانچ سے حاصل کرے گا۔
- 11.9. بینک اپنے اختیارات کو استعمال کرتے ہوئے ای اسٹیٹمنٹ کے اجراء سے پہلے مزید شرائط عائد کر سکتا ہے۔ جہاں ضروری ہو وہاں بینک اس سہولت کو معطل کرنے کا مجاز ہے۔
- 11.10. صارف اس بات پر راضی ہے کہ بینک اس کے دیئے گئے ای میل ایڈریس پر طے شدہ معیاد پر اسے اس کے اکاؤنٹ سے متعلق یا /ریگولیٹری انفارمیشن کے نوٹس بھیجے گا اور یہ اسے وصول کرے گا۔
- 11.11. صارف اپنے دیئے گئے ای میل ایڈریس کے پاس ورڈ کی حفاظت (سیکیورٹی) کا خود ذمہ دار ہے۔ معلومات میں کسی بھی غیرمجاز ترمیم یا ڈیٹا کرپشن کی ذمہ داری، لنک ڈاؤن ہونے، ای میل کے ہیک ہونے، غیر ضروری ان چاہی ای میلز کے موصول ہونے، ای میل ایڈریس کے غلط استعمال، کسی بھی تعطل یا مداخلت کی ذمہ داری بینک پر قطعاً عائد نہیں ہوتی۔
- 11.12. صارف اس بات سے غیر مشروط رضامندی ظاہر کرتا ہے کہ اس کے دیئے گئے ای میل ایڈریس پر بینک کی جانب سے ای اسٹیٹمنٹ بھیجا جائے گا۔ اسٹیٹمنٹ میں کسی بھی غلطی کی صورت میں صارف بینک کو ای اسٹیٹمنٹ ملنے کی تاریخ سے 45 دن کے اندر لازمی مطلع کرے گا، بصورت دیگر اسی ای اسٹیٹمنٹ کو درست تسلیم کیا جائے گا۔

12A ای میل اور دیگر ذرائع سے الرئس

12-A.1 اکاؤنٹ کی معلومات "یہ 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 الرئس" یہ 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 الرئس/اکاؤنٹ کی معلومات صارف کے ای میل ایڈریس، ان-ایپ نوٹیفیکیشن یا ایس ایم ایس (جہاں قابل اطلاق ہو) پر بھیجے۔ اکاؤنٹ کھولتے 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 الرئس/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 الرئس/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 الرئس/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 الرئس 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 الرئس 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 الرئس 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 الرٹس 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 کے ساتھ ہی تمام صارفین کو فون/آن لائن بینکنگ کی سہولت فراہم کر دی جاتی ہے۔ لیکن

انٹرنیٹ/موبائل بینکنگ سروسز کے لیے لازمی ہے کہ صارف ان سروسز کے استعمال کی شرائط و ضوابط سے آگاہ اور راضی ہو اور ان سروسز

کے استعمال کے لیے بینک میں باقاعدہ درکار معلومات کو رجسٹریشن کروائے۔

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

13.2.1. فون/انٹرنیٹ/آن لائن بینکنگ کے استعمال کے دوران کسی بھی تیسرے فریق یا کسی اور شخص کو اپنی ذاتی معلومات، PIN فراہم نہ کرنے کی مکمل ذمہ داری صارف پر عائد ہوتی ہے۔ صارف کی جانب سے نادانستہ یا حادثاتی طور پر PIN شیئر کرنے پر ہونے والے نقصان کی مکمل ذمہ داری بھی خود صارف پر ہی ہوگی۔

13.2.2. فون/آن لائن/انٹرنیٹ بینکنگ کی سہولیات حاصل کرنے کے لیے صارف کے لیے لازمی ہے کہ وہ بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً دی جانے والی تمام ہدایات اور رہنما معلومات پر عمل درآمد کرے۔

13.2.3. فون بینکنگ کی سہولت سے منسلک اے ٹی ایم اور/یا آن لائن بینکنگ ٹرانزیکشنز/ہدایات سے متعلق تمام کالز ریکارڈ ہوں گی جو اس بات کا ثبوت ہوں گی کہ صارف کو تمام ہدایات اور رہنمائی فراہم کی گئی ہے۔ صارف اس بات سے آگاہ اور اس پر غیر مشروط طور پر رضامند ہے۔

13.2.4. چیک کے حامل فرد کو چیک کی آن لائن ادائیگی کے لیے صارف ذمہ دار ہوگا اور بینک سے اس معاملے میں کوئی پوچھ گچھ نہیں کی جائے گی۔

13.3 بینک کے اختیارات/فون سے متعلق ذمہ داریاں/انٹرنیٹ/آن لائن بینکنگ

13.3.1. بینک کو اگر شبہ ہو کہ فون پر ہدایات دینے والے شخص کی شناخت مشتبہ ہے تو بینک کو اختیار ہے کہ وہ ملنے والی کسی بھی ہدایت پر عمل نہ کرے۔

13.3.2. معلومات اور بات چیت کے عمل میں، صارف یا کسی تیسرے فریق کی جانب سے، کسی بھی وجہ سے پیدا ہونے والے کسی بھی تعطل، نقصان کی ذمہ داری بینک پر عائد نہیں ہوگی۔

13.3.3. بینک کسی بھی صورت حال میں، آن لائن بینکنگ سروسز کے ذریعے ہونے والی کسی بھی ٹرانزیکشن کی تصدیق کے لیے اکاؤنٹ ہولڈر کو فون کرنے کا پابند نہیں ہے۔

13.3.4. اکاؤنٹ میں رقم جمع کرانے یا اکاؤنٹ سے رقم نکالنے کے لیے بینک کی پاکستان بھر میں کسی بھی برانچ کا استعمال کیا جا سکتا ہے مگر اس عمل کے لیے بینک کو مطلوبہ صارف کی شناختی تصدیق اور اس سروس کے لیے مقرر کیے گئے چارجز کی ادائیگی ضروری ہوگی۔

13.3.5. اگر صارف، اکاؤنٹ سے متعلق کوئی بھی سروس/پراڈکٹ جیسے، انٹرنیٹ بینکنگ وغیرہ حاصل کرتا ہے تو اسے اس سروس/پراڈکٹ کے حوالے سے تمام شرائط و ضوابط کو لازمی ماننا ہوگا چاہے ہر سروس/پراڈکٹ کی شرائط و ضوابط علیحدہ علیحدہ ہوں۔

14. اے ٹی ایم / ڈیبٹ کارڈ

14.1. یہ کارڈ برانچ اور دیگر کاروباری مقامات پر نصب اے ٹی ایم مشینوں اور پوائنٹ آف سیلز میں استعمال کے لیے جاری کیا جائے گا۔ یہ کارڈز پاکستان اور بیرون ملک اے ٹی ایم / ڈیبٹ سوئچ میں بھی استعمال کیے جا سکیں گے۔

14.2. یہ کارڈ اکاؤنٹ سے دی گئی حد سے زیادہ رقم نکالنے، اس کے ذریعے کریڈٹ حاصل کرنے یا کسی بھی نوعیت کے لائسنس، کسی معاہدے کے لیے یا اسے گروی رکھنے کے لیے استعمال نہیں کیا جا سکتا۔

14.3. کارڈ ہر وقت بینک کی ملکیت رہے گا اور بینک اپنے اختیار کو استعمال کرتے ہوئے بغیر کوئی وجہ بتائے کارڈ کو کسی بھی وقت منسوخ کر سکتا ہے، ساتھ ہی ایک نوٹس کے ذریعے اس کی واپسی کا مطالبہ کر سکتا ہے۔ کارڈ ہولڈر کو بینک کی جانب سے دی گئی مدت کے اندر بینک کو کارڈ واپس کرنا ہوگا۔

- 14.4. کارڈ ہولڈر کارڈ کا استعمال اپنی ذمہ داری پر کرے گا اور کارڈ کے استعمال کے نتیجے میں کسی بھی قسم کے نقصان کے لیے بینک کو ذمہ دار نہیں ٹھہرائے گا۔
- 14.5. کارڈ ہولڈر اپنے PIN کو حادثاتی طور پر بھی کسی پر ظاہر نہیں کرے گا۔ اگر PIN سے متعلق کسی بھی شخص کو علم ہو جاتا ہے تو بینک اس شخص کو کارڈ ہولڈر کا ایجنٹ تصور کرے گا۔ کارڈ ہولڈر ایسی صورت میں کسی بھی نقصان کے ذمہ داری بینک پر عائد نہیں کرے گا۔
- 14.6. بینک کو اختیار ہے کہ وہ کارڈ ہولڈر یا اس کی جانب سے کوئی شخص اگر PIN یا کسی اور متبادل نمبر سے متعلق معلومات فراہم کرے تو بینک اس کی ہدایات پر عمل کرے۔
- 14.7. بینک کو کارڈ کے ذریعے ملنے والی کسی بھی قسم کی نامکمل یا غلط معلومات کا ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جا سکتا۔ بینک کے پاس یہ اختیار ہے کہ وہ کسی بھی وقت مختلف اقسام کی معلومات اپ ڈیٹ یا تبدیل کر سکے۔
- 14.8. کارڈ ہولڈر، کارڈ کے ذریعے ہونے والے لامحدود ڈیٹ کو قبول کرتا ہے (سوائے اس صورت میں جب نقصان کی تحریری اطلاع بینک کو دی جائے اور بینک اسے تسلیم کرے)۔
- 14.9. کارڈ کے ذریعے ہونے والی تمام ٹرانزیکشنز کی تمام تر ذمہ داری کارڈ ہولڈر پر عائد ہوتی ہے۔ کارڈ کے غلط یا غیر مجاز استعمال کے نتیجے میں ہونے والے کسی بھی قسم کے نقصان کے لیے بینک ذمہ دار نہیں ہے۔ کارڈ کے ذریعے ہونے والی تمام ٹرانزیکشنز کا بینک ریکارڈ حتمی ہوگا اور تمام مقاصد کے لیے استعمال جائے گا۔
- 14.10. کارڈ کے استعمال پر لگے بینک چارجز کی وصولی کی مد میں بینک چارجز کی رقم صارف کے اکاؤنٹ سے وصول کرے گا۔ ان میں ٹیکسز/وفاقی یا صوبائی حکومتوں کی جانب سے لاگو کی جانے والی ڈیوٹیز اور/یا سوئچ اور دیگر معاملات کے چارجز جو صارف بینک کو ادا کرنے کا پابند ہے۔
- 14.11. کارڈ ہولڈر اپنا کارڈ کسی اور شخص کو نہیں دے گا اور کارڈ کو گم ہونے، نقصان پہنچنے، اس کے غلط استعمال اور چوری ہونے سے بچانے کے لیے خاطر خواہ انتظام کرے گا۔
- 14.12. بینک کو یہ اختیار حاصل ہے کہ چوبیس گھنٹوں کے دوران اے ٹی ایم یا پوائنٹ آف سیلز پر خریداری کے لیے کیش کی رقم کو محدود کر دے اور کارڈ ہولڈر کو اس حوالے سے وقتاً فوقتاً مطلع کرتا رہے۔
- 14.13. اے ٹی ایم یا پوائنٹ آف سیلز پر کارڈ کے غلط استعمال یا کارڈ کے فیل ہونے/ان مشینوں میں عارضی طور پر ناکافی رقم ہونے یا مشینوں کے خراب ہونے، بجلی جانے کی ذمہ داری بینک پر عائد نہیں ہوتی۔
- 14.14. کسی بھی وجہ سے کارڈ ہولڈر کی ہدایات پر عمل میں تاخیر کی وجہ سے ہونے والے نقصانات کی ذمہ داری بینک پر عائد نہیں ہوگی۔
- 14.15. جیسے ہی بینک کو پوائنٹ آف سیلز مرچنٹ سے الیکٹرانک ایڈوائس ملے گی، بینک کو اختیار ہے کہ وہ ہدایت کے مطابق مطلوبہ رقم کو کارڈ ہولڈر کے کارڈ اکاؤنٹ (وہ اکاؤنٹ جو کارڈ سے منسلک ہو) سے منہا کر دے۔
- 14.16. اگر مرچنٹ ڈیٹ کارڈ ٹرانزیکشن کے لیے ریفرنڈ کرتا ہے تو بینک مرچنٹ کی جانب سے ملنے والی رسید پر کارڈ ہولڈر کے کارڈ اکاؤنٹ میں رقم منتقل کر دے گا۔ مرچنٹ کی جانب سے فنڈز کی تاخیر سے موصولی پر بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 14.17. بینک کے پاس یہ اختیار ہوگا کہ وہ اے ٹی ایم/پوائنٹ آف سیلز کی وجہ سے ہونے والی کسی بھی غلطی کو جانچے اور پڑاں کے بعد کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ میں رقم منتقل کرے۔ الیکٹرانک طور پر کی جانے والی ٹرانزیکشنز کا بینک ریکارڈ اس قسم کی ٹرانزیکشنز کا حتمی ریکارڈ تصور کیا جائے گا۔

14.18. بینک (لیکن نہیں کرنا چاہیے) ٹیلی فون کی ہدایات کو تحریری طور پر اور/یا ٹیپ ریکارڈنگ اور/یا دیگر طریقوں سے ریکارڈ کر سکتا ہے جو کارڈ ہولڈر کے لیے حتمی ہوں گی اور وہ ان پر عمل کرنے کا پابند ہوگا۔ بینک اپنی سروسز سے متعلق کارڈ ہولڈر کو دی گئی دیگر دستاویزات پر عمل درآمد کروا سکتا ہے، کارڈ ہولڈر بھی اس حوالے سے بینک کو مطلوب دستاویزات فراہم کرنے کا پابند ہوگا۔

14.19. یہ شرائط و ضوابط بینک میں موجود کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ سے متعلق کسی دوسرے معاہدے، اور شرائط و ضوابط کے علاوہ ہیں۔

14.20. میں اس بات کو سمجھتا ہوں کہ نئے الفلاح ڈیبٹ کارڈ کا اجراء ہونے پر، میرے اکاؤنٹ سے منسلک موجودہ اے ٹی ایم کارڈ ایک ماہ کے اندر غیر فعال ہو جائے گا۔

14.21. الفلاح ڈیبٹ کارڈ پرائیورٹی پاس کے حصول کی فیس (بینک کے شیڈول چارجز کے حساب سے) اور کسی بھی لاؤنج وزٹ کے چارجز صارف کے بینک اکاؤنٹ سے وصول کیے جائیں گے۔ دنیا بھر میں لاؤنج وزٹ کے چارجز پرائیورٹی پاس سے منسلک ہیں۔

14.22. مزید یہ کہ میں بینک الفلاح کو اختیار دیتا ہوں/دیتی ہوں کہ اگر میرے اکاؤنٹ میں تین دن تک کوئی فنڈز نہ ہوں تو وہ میری ڈیبٹ کارڈ کی درخواست مسترد کر دے۔

14.23. میں اس بات کا حلف لیتا ہوں / لیتی ہوں کہ میں بینک الفلاح اسلامک ڈیبٹ کارڈ سے کوئی بھی ایسا فائدہ نہیں اٹھاؤں گا/اٹھاؤں گی جس کی اجازت شریعت میں نہیں ہے، مثلاً کنونشن لائف انشورنس، ممنوعہ علاقوں میں داخلہ جیسے نائٹ کلبز یا ممنوعہ تحائف جیسے الکحل اور خنزیر وغیرہ۔ مجھے علم ہے کہ بینک الفلاح اسلامک کے پاس یہ اختیار ہے کہ وہ شریعہ بورڈ کی جانب سے آن لائن مرجنٹس سمیت تمام ممنوعہ مقامات پر ڈیبٹ کارڈ کے استعمال کو روک دے۔

15. اسٹاپ پیمنٹ انسٹرکشنز (پیمنٹ روکنے کی ہدایات)

15.1. بینک صارف کی جانب سے اسٹاپ پیمنٹ کی ہدایات قبول کر سکتا ہے، اگر کوئی چیک چوری یا گم ہو جاتا ہے، ایسی صورت میں چیک کی ضرور معلومات دینا ضروری ہیں اور یہ بھی کہ اسٹاپ پیمنٹ کی ہدایات سے پہلے چیک کیش نہ ہو چکا ہو جس کی ذمہ داری بینک پر عائد نہیں ہوگی۔ جب صارف اسٹاپ پیمنٹ کی ہدایات کسٹمر سروس ہیلپ لائن کی ریکارڈڈ لائنز کے ذریعے دیتا ہے تو فوراً ہی اسے ای میل (جو بینک کی جانب سے) الفا ایپ/آن لائن بینکنگ یا دیگر تیز رفتار ذرائع جن کے بارے میں بینک وقتاً فوقتاً مطلع کرتا رہتا ہے تصدیق شدہ ہو) یا فیکس کے ذریعے ان ہدایات کو تحریری صورت میں بینک تک پہنچانا ہوتا ہے۔ صارف اس بات کو تسلیم کرتا ہے کہ کسی بھی نقصان کی صورت میں بینک کو نہ ہی ذمہ دار ٹھہرایا جا سکتا ہے اور نہ ہی بینک پر کوئی دعویٰ (بشمول اس مد میں اٹھنے والے قانونی اخراجات) کیا جا سکتا ہے۔ بینک نیک نیٹی کے ساتھ اس کی وجہ جاننے کی ذمہ داری نبھاتا ہے۔ پیمنٹس کے بعد یا چیک کے غلط استعمال کے بعد ملنے والے اطلاع پر کسی بھی نقصان کی ذمہ داری بینک پر عائد نہیں ہوتی۔

16. غیر موثر اکاؤنٹس (ڈورمینٹ اکاؤنٹس)

16.1. اگر اکاؤنٹ (سیونگ/کرنٹ) صارف کی جانب سے 12 ماہ تک استعمال نہ کیا جائے تو ایسا اکاؤنٹ غیر موثر (ڈورمینٹ) قرار پاتا ہے اور صارف اس اکاؤنٹ کو تمام قواعد و ضوابط پر عمل کر کے دوبارہ موثر اور فعال کیے بغیر کوئی رقم نہیں نکال سکتا۔ بینک کو اختیار ہے کہ وہ سرمایہ کاری اور منافع/کرائے وغیرہ کے لیے اس اکاؤنٹ سے ریکوری کرے۔ بینک کے چارجز، سرکاری ڈیوٹیز، محصولات، عدالت کی جانب سے جاری کردہ ہدایات جو رقم نکالنے اور جمع کروانے کی پابندیوں سے مشروط نہ ہوں۔

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، ای 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 کسی اکاؤنٹ میں 15 سال سے کوئی ٹرانزیکشن نہیں جاتی تو بینکنگ کمپنیز آرڈیننس 1962 کے تحت، اکاؤنٹ میں موجود ساری رقم بینک ضبط کر کے اسٹیٹ بینک کے حوالے کر دے گا۔

17. اکاؤنٹ کی بندش

17.1. بینک کسی بھی وجہ سے اکاؤنٹ بند کرنے کا مجاز ہے اور اس کے لیے 14 دن کا نوٹس دیتا ہے۔ ان وجوہات میں بینک کا کسی بھی صارف سے بزنس/بینکنگ تعلق کو ختم کرنا بھی ہے۔ صارف کے پاس موجود چیکس، اکاؤنٹ ہونے کے بعد از خود ناکارہ ہو جانے ہیں۔

17.2. بینک کے پاس اختیار ہے کہ اگر کسی اکاؤنٹ میں چھ ماہ تک کوئی رقم نہ ہو تو ایسے اکاؤنٹس کو بند کر دے، یا ایسے اکاؤنٹس جو بینک کے مطابق صحیح طور پر استعمال نہ کیے جا رہے ہوں اور ان کی کارکردگی سے بینک مطمئن نہ ہو۔ اس حوالے سے بینک اکاؤنٹ ہولڈر کو مطلع کرنے کا پابند نہیں ہوگا۔

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 کٹ کر باقی رقم کا ڈرافٹ بنا کر صارف کے آخری معلوم پتے پر ارسال کر دے گا۔

17.4. وہ اکاؤنٹ ہولڈر جو اپنا اکاؤنٹ بند کروانا چاہتا ہے لازمی طور پر غیر استعمال شدہ چیکس پر دو افقی لائنز کے ذریعے نشان لگا کر منسوخ کرے گا اور انہیں بینک کے حوالے کرے گا۔ اسی طرح زیر استعمال بینک کا اے ٹی ایم / ڈیبٹ کارڈ بھی بینک کو واپس کرنا ہوگا۔

18. صارف کی وفات

18.1. اگر کسی صارف کی جو انفرادی یا اجتماعی اکاؤنٹس کا حامل ہو، وفات ہو جاتی ہے تو بینک آفیشل نوٹس ملنے کے بعد یا کسی بھی قابل اعتبار ذریعے سے وفات کی اطلاع ملنے کے بعد اس اکاؤنٹ کے آپریشن کو فوری طور پر روک دے گا۔ آپریشن کی بحالی صرف اسی صورت میں ہوگی جب قواعد و ضوابط کے مطابق اکاؤنٹ کی جانشینی کے ثبوت یا کسی مجاز عدالت کے آرڈر کو پیش کیا جائے گا۔

18.2. کوئی ایک یا حیات 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 نکلوانے کی ایک ٹرانزیکشن سرانجام دینا ہوگی اور بعد میں اکاؤنٹ بند ہو جائے گا اور یہ بتایا گیا کہ برانچ نے تنازعے کا کوئی نوٹس وصول نہیں کیا۔ تاہم، یہی قابل اطلاق قوانین اور ضابطوں سے مشروط ہے۔

19. سکیورٹی پر پابندی

19.1. وہ رقم جو جمع کی جا چکی ہو یا کسی اکاؤنٹ میں جمع کی جانی ہو، کسی بھی طور پر تیسرے فریق کی سکیورٹی کے استعمال نہیں کی جا سکتی۔ بینک تیسرے فریق کے حق میں کسی بھی اسائنمنٹ آف نوٹس یا چارجز منہا کرنے کا پابند نہیں ہے۔ تاہم صارف، بینک کے حق میں یا بینک کی کسی اور برانچ کے حق میں سرمایہ کاری کو محفوظ بنانے کے لیے، بینک کی جانب سے دی جانے والی یا کریڈٹ کی سہولیات یا بینک کی دوسری برانچ یا اپنی ضمانت اور درخواست پر کسی شخص کی اپنی ڈپازٹس سے مالی معاونت کرے۔

20. معاوضہ یا ذمہ داری

20.1. بینک صارف کو غلطیوں سے پاک اکاؤنٹ سروسز فراہم کرنے کی کوشش کرے گا۔ تاہم، اس کے باوجود صارف اس بات سے بھی متفق ہے کہ بینک یا اس کے ملازمین میں سے کسی پر اور بینک کے کسی ایجنٹ پر درج ذیل صورتوں میں کسی بھی قسم کے نقصان کی ذمہ داری نہیں ہوگی۔

20.1.1. صارف کی جانب سے اسٹاپ پیمنٹ، ہولڈ میل یا دیگر کے لیے دی جانے والی زبانی ہدایات جو بروقت بینک کو تحریری صورت میں نہ دی جائیں۔

20.1.2. صارف کی جانب سے دی جانے والی ہدایات پر بینک کا عمل، چاہے بعد ازاں یہ ہدایات غلط ثابت ہوں۔

20.2. بینک کو موصول ہونے والی کوئی بھی ایسی ہدایات جو نامکمل یا خراب الیکٹرانک ٹرانسمیشن یا کسی دوسری وجوہات پر صحیح طور پر بینک تک نہ پہنچی ہوں، صارف اس حوالے سے بینک کو ہونے والے نقصان یا اخراجات کے بدلے بینک کو معاوضہ دینے پر راضی ہے۔

21. بینک کا دعویٰ

21.1. بینک تمام فنڈز، رقوم، سکیورٹیز اور دیگر پروپریٹیز، چاہے ان کی جو بھی حیثیت ہو، پر دعوے دار ہوگا تاکہ صارف کی جانب سے کسی بھی قرض کو ادا نہ کرنے پر بینک اپنی رقم واپس حاصل کر سکے۔

22. صارف کے معاہدے، ضمانتیں اور نمائندگیاں

22.1. بینک صارف کی جانب سے دی جانے والی تمام ہدایات کا پابند ہوگا۔ یہ وہ ہدایات ہوں گی جو صارف نے بینک کو کی تھیں اور بینک نے انہیں قبول کیا تھا۔

22.2. صارف سے ملنے والی ہدایات کو حتمی سمجھا جائے گا۔

22.3. صارف اس بات کا ذمہ دار ہوگا کہ وہ بینک کو مکمل اور درست ہدایات فراہم کرے۔ بینک کسی بھی مبہم، غلط اور نامکمل ہدایات کے نتائج کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

22.4. صارف کے علم میں ہے کہ بینک سروسز کی فراہمی کے لیے قواعد و ضوابط کے مطابق، تیسرے فریق کی خدمات استعمال کر سکتا ہے۔ جن میں خط و کتابت کے پتے کی تصدیق، چیکس کلیکشن/دستاویز کلیکشن وغیرہ شامل ہیں۔ صارف بینک کو وقتاً فوقتاً لاگو ہونے والے قواعد و ضوابط کے مطابق، بینک کو اپنا نام، پتہ اور دیگر ضروری معلومات کے استعمال کا اختیار دیتا ہے تاکہ بینک اسے بہترین سروسز فراہم کر سکے۔

22.5. فارن اکاؤنٹ ٹیکس کمپلائنس ایکٹ (FATCA) سمیت لاگو قوانین کے مطابق، صارف اپنی رضامندی سے بینک الفلاح لمیٹڈ یا اس کے کسی ذیلی ادارے، سب سیڈریز (بشمول برانچیں)، مجموعی طور پر بینک کو یہ اختیار دیتا ہے کہ وہ اپنے مقامی یا سمندر پار ریگولیٹرز یا ٹیکس اتھارٹیز سے جہاں ضروری ہو/جہاں اطلاق ہو، ٹیکس کے معاملات کو قانون کے دائرے میں رکھنے کے لیے، اس کی معلومات شیئر کر سکتے ہیں۔ صارف اس بات پر رضامند ہے کہ جہاں مقامی یا سمندر پار ریگولیٹرز یا ٹیکس اتھارٹیز کو درکار ہو، بینک اس کے اکاؤنٹ سے مروجہ قوانین اور ہدایات کی روشنی میں رقم کو روک سکتا ہے۔

23. بینک کا مجموعہ کرنے یا تصفیہ کرنے کا اختیار

23.1. بینک کو یہ اختیار حاصل ہے کہ وہ بینک میں موجود صارف کے ایک سے زیادہ اکاؤنٹس کو، صارف کے ذمے بینک کے واجب الادا قرض چاہے پرائی ہو یا دو طرفہ، اور کسی بھی کرنسی میں ہو، کی وصولی کے لیے، کسی بھی وقت بغیر کسی پیشگی اطلاع کے ایک ہی اکاؤنٹ میں ضم کر دے اور کسی بھی برانچ میں منتقل کر دے (ان برانچوں میں جہاں کرنٹ یا سیونگ اکاؤنٹ یا اسی طرح کے دیگر کرنسیوں میں اکاؤنٹ ہوں)۔ اس طرح کے انضمام میں جہاں دوسرے بینک میں کرنسی کی تبدیلی درکار ہو، وہاں بینک اپنی روزمرہ کی مشق کے مطابق، کرنسی کی تبدیلی کے عمل میں موجود تمام خطروں، نقصانات، پریمیئم، کمیشن اور دوسرے بینک کے چارجز کے ساتھ، اس دن کے ہونے والے تبادلے کی شرح کے مطابق کرنسی تبدیل کرے گا، اس مد میں آنے والے تمام اخراجات صارف کے ذمے ہوں گے۔

23.2. اگر کوئی اکاؤنٹ بینک کے لیے اطمینان بخش نہ ہو اور صارف اپنے فرائض مناسب انداز سے ادا نہ کر رہا ہو تو اکاؤنٹ کے لیے بینک کی جانب سے دی جانے والی سرمایہ کاری کی کوئی بھی سہولت بینک کی جانب سے ممنوع کی جا سکتی ہے/واپس لی جا سکتی ہے/منسوخ کی جا سکتی ہے۔

24. چارجز اور اخراجات

- 24.1. اسٹیٹ بینک کے ضابطوں کے مطابق بنائے گئے بینکنگ کے طریقہ کار اور پالیسیوں کو مدنظر رکھتے ہوئے بنائے جانے والے شیڈول چارجز کے مطابق (جو وقتاً فوقتاً تبدیل ہوتے رہتے ہیں) تمام اکاؤنٹ ہولڈرز/ڈپازٹرز سے فیس/کمیشن وصول کرے گا۔
- 24.2. حکومت کی جانب سے عائد کیے گئے تمام ٹیکسز اور محصولات، قواعد و ضوابط کے مطابق صارف سے وصول کیے جائیں گے۔
- 24.3. بینک کو صارف کے اکاؤنٹ سے، کسی بھی قسم کے اخراجات، فیس، کمیشن، مارک اپ/انٹرسٹ، زکوٰۃ، ود ہولڈنگ ٹیکس، سٹیپ ڈیوٹی، ٹیکس اور ٹرانزیکشنز یا اکاؤنٹ کے آپریشن یا بینک کے ساتھ ٹرم ڈپازٹ کے اخراجات، بینک، صوبائی، یا وفاقی حکومت کی جانب سے لگائے جانے والے ٹیکس کی ادائیگی کے لیے رقم استعمال کرنے کا مکمل اختیار حاصل ہے۔
- 24.4. مزید یہ کہ صارف کے ذمے بینک یا حکومت کے کسی ادارے کے بقایا واجبات کی ادائیگی کے لیے بینک اکاؤنٹ ہولڈرز/کسٹمرز کے اکاؤنٹ سے وقتاً فوقتاً رقم استعمال کرنے کا بھی مجاز ہے۔
- 24.5. بینک کے اے ٹی ایم سے رقم نکالنے کے لیے کوئی فیس وصول نہیں کی جائے گی۔ تاہم، دیگر بینکوں کے اے ٹی ایم سے رقم نکالنے کے لیے متعلقہ / دوسرے بینک ان ٹرانزیکشنز کی مدد میں فیس چارج کر سکتے ہیں۔ صارف اے ٹی ایم کے استعمال سوئچ کے ذریعے عائد اور لاگو چارجز ادا کرنے کا ذمہ دار ہوگا۔

25. متفرق

- 25.1. بینک، حکومت، عدالت اور پاکستان کی دیگر ریگولیٹری اتھارٹیز کے جاری کردہ حکم ناموں، احکامات، ہدایات، قواعد و ضوابط پر عمل کرنے کا پابند ہے۔ بینک، وقتاً فوقتاً ترمیم شدہ قوانین اور قواعد و ضوابط کے مطابق ادائیگیاں کرنے کا پابند ہے۔ کسی بھی ڈپازٹ اکاؤنٹ کی ری پیمنٹ، بقایا جات اور انٹرسٹ/پرافٹ کی ادائیگی، پاکستانی حکومت اور کسی بھی ریگولیٹری اتھارٹی کے تابع ہے۔
- 25.2. رہائشی پتے/فون/ای میل یا اکاؤنٹ ہولڈر/ڈپازٹر کے اکاؤنٹ کی معلومات میں کسی بھی قسم کی تبدیلی کی فوری اطلاع بینک کو تحریری صورت میں دی جائے گی۔ غلط یا نامکمل معلومات، پتے کی صورت میں کسی بھی قسم کے تعطل، ڈلیوری میں ناکامی وغیرہ کی ذمہ داری بینک پر عائد نہیں ہوگی۔
- 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 یا کریڈٹ بیلنس بھی منتقلی کی تاریخ پر کریڈٹ بیلنس کے ساتھ اس بینک میں منتقل کر دیا جائے گا۔ بینک کسی بھی وقت، اپنی کسی بھی برانچ کا مقام تبدیل کر سکتا ہے جس کے لیے بینک صارف کو مطلع کرے گا۔
- 25.4. اکاؤنٹ ہولڈر کی جانب سے کسی بھی بینکنگ سہولت کے لیے نابدیندہ ہونے کی صورت میں بینک کو یہ اختیار ہے کہ وہ صارف کے اکاؤنٹ سے تمام لین دین کو روک دے۔
- 25.5. بینک اپنی برانچوں میں ڈپازٹ پر قابل ادائیگی منافع کی شرح اور بینک کے چارجز (جو وقتاً فوقتاً تبدیل ہوتے ہیں) کی تفصیل آویزاں کر سکتا ہے۔

- 25.6. اکاؤنٹ ہولڈر، کسی بھی ڈپازٹس، اکاؤنٹ بیلنسز 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 بینک یا پبلک ہالی ڈے والے دن میچور ہوتا ہے تو بینک اگلے ورکنگ ڈے میں بینک کھلنے پر ڈپازٹ اور/یا ریٹرن/منافع کی ادائیگی کرے گا۔
- 25.8. اکاؤنٹ ہولڈر کی جانب سے یا اس کے نام زد کردہ کسی شخص کی جانب سے موصول ہونے والے ادائیگی کے پیغام اور دیگر معلومات پر قواعد و ضوابط کی تکمیل کے لیے، بینک اگر چاہے تو عمل درآمد روک سکتا ہے۔
- 25.9. اکاؤنٹ ہولڈر کی جانب سے نام زد کیا جانے والا تیسرا فریق، کسی بھی لین دین کے لیے بینک آتا ہے تو بینک اس سے اس کی شناختی تصدیق کرنے کا مجاز ہے اور اسے اختیار ہے کہ وہ شناختی دستاویز کی فوٹو کاپی اپنے پاس رکھے۔
- 25.10. صارف منی لانڈرنگ کی روک تھام کے لیے بینک کی تمام لاگو قوانین اور شرائط و ضوابط پر پابند رہنے کا عہد کرتا ہے۔
- 25.11. بینک کو یہ اختیار حاصل ہے کہ وہ صارف کے بغیر کوئی حوالہ دئے مخصوص حالات میں اس کے اکاؤنٹ کو بلاک کر دے۔
- کسی انفرادی اکاؤنٹ ہولڈر یا پارٹنرشپ اکاؤنٹ ہولڈرز کے دیوالیہ ہونے کی صورت میں، اس کی اطلاع قابل بھروسہ ذریعے سے ملنے یا آفیشل نوٹس سے مطلع ہونے کے بعد، بینک اکاؤنٹ کا آپریشن فوری طور پر روک دے گا۔
- 25.12. برانچوں کے لیے الفلاح ریپڈ کے ذریعے، صارف اکاؤنٹ کھولنے کے دوران الفلاح/انٹرنیٹ بینکنگ کی سہولت کا انتخاب کرتے ہوئے، اکاؤنٹ ایکٹیویٹ ہونے کے بعد اس سہولت کے لیے اندراج کرنے اور ای میل/ایس ایم ایس کے ذریعے عارضی لاگ ان کریڈینشلز (یوزر کا نام اور پاس ورڈ، محدود وقت کے لیے ویلید) حاصل کرنے پر متفق ہے۔

26. پریمیئر صارف

- 26.1. اگر میں / ہم بینک الفلاح پریمیئر اسٹیٹس کے لیے لاگو کم از کم اوسط بیلنس کی شرط کو پورا کرنے سے قاصر ہوں / ہیں جیسا کہ بینک نے وقتاً فوقتاً مقرر کیا ہے، میرا / ہمارا رشتہ بینک الفلاح 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 پریمیئر اسٹیٹس کا حصہ بننے والی تمام خدمات کو بند / ختم کر سکتا 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 پریمیئر اسٹیٹس کی اس طرح کی منسوخی / خاتمے / منقطع ہونے پر، میرا / ہمارا اکاؤنٹ معیاری / معمولی 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. صارف کی جانب سے 'ریپڈ ڈی اے' اور 'ریپڈ برائے برانچز' سے متعلق شرائط و ضوابط کا تسلیم کرنا

- 27.1. اکاؤنٹ اسلامی جمہوریہ پاکستان کے قوانین، لاگو ضابطوں اور اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی ہدایات (وقتاً فوقتاً نظر ثانی شدہ) سے مشروط ہوگا۔
- 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 کر اور اس بینک اکاؤنٹ سے منسلک ہونے کی رضامندی فراہم کر رہے ہیں۔ بعد کے مرحلے میں، آپ الفلاح/ایپ/ویب سے یا رابطہ مرکز کے ذریعے اپنی راست آئی ڈی کو مینیج (لنک/ڈی لنک) کر سکتے ہیں۔

- 27.3. بینک، 'ریپڈ ڈی اے' اور ریپڈ برائے برانچز ڈیجیٹل اکاؤنٹ کی درخواست موصول ہونے کے بعد کھولے گا۔ اکاؤنٹ کھولنے کے لیے فارم میں وضع کی گئی شرائط و ضوابط سے متفق ہونا اور اس پر ڈیجیٹل / الیکٹرانک دستخط کرنا لازمی ہے۔
- 27.4. بینک کے پاس یہ اختیار ہے کہ وہ جب ضروری ہو تو ان شرائط و ضوابط میں تبدیل کر سکے۔ ان تبدیلیوں کو بینک کی ویب سائٹ پر ظاہر کیا جائے گا یا ای میل کے ذریعے یا اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے بتائے گئے کسی اور ذریعے سے صارف کو مطلع کیا جائے گا۔
- 27.5. اکاؤنٹ کھولنے کے لیے شرائط و ضوابط پر ڈیجیٹل / الیکٹرانک دستخط لازمی ہیں، ڈیجیٹل دستخط کی حیثیت ویٹ دستخط جیسی ہوگی۔
- 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 اس بات کو تسلیم کرتا ہے کہ بینک پاکستان کے قوانین اور بینک کی بین الاقوامی پالیسی کے تحت کام کرنے کا پابند ہے۔ پس صارف بینک کو یہ اختیار دیتا ہے کہ اپنے متعلق کوئی معلومات، اکاؤنٹ سے متعلق، ٹرانزیکشنز سے متعلق سروس کی معلومات، بقایا جات کی تفصیل کو، صارف کو اطلاع کیے بغیر کسی دوسرے مجاز بینک اور حکومت پاکستان کی مختلف ایجنسیز کو کسی بھی تفتیش کے لیے، کورٹ آرڈر کے تحت یا بینک کے اپنے مفاد کے لیے فراہم کر سکتا ہے۔ صارف بینک کو مزید یہ اختیار بھی دیتا ہے کہ وہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان یا کسی کریڈٹ ریٹنگ ایجنسی یا ڈیٹا کلیکشن ایجنسی کو ریٹنگ کے ممبران بینکوں اور ڈیٹا کلیکشن ایجنسی کے درمیان ہونے والے کسی بھی معاہدے کے تحت، اس کے بارے میں معلومات، اکاؤنٹس کی تفصیل فراہم کر دے۔ اس معاملے میں ہونے والے کسی بھی نقصان کی ذمہ داری بینک پر قطعاً عائد نہیں ہوگی۔
- 27.8. بینک اپنے اختیارات کو استعمال کرتے ہوئے، اسلامی جمہوریہ پاکستان کے قوانین (بشمول تمام نوٹیفیکیشنز، ہدایات، سرکرز اور اسٹیٹ بینک کے احکامات) کے تحت، ان شرائط و ضوابط میں وقتاً فوقتاً تبدیلیاں کر سکتا ہے۔ ترمیم شدہ یا نظر ثانی شدہ شرائط و ضوابط کے حوالے سے صارف کو 30 دن پہلے پیشگی اطلاع دی جائے گی اور تیس دن بعد ان کا ازخود ان کا اطلاق ہو جائے گا۔ اس طرح کے نوٹس بینک کے اکاؤنٹر پر ڈسپلے ہوں گے، ویب سائٹ پر ظاہر کیے جائیں گے اور اسٹیٹ بینک کے بتائے ہوئے دیگر ذرائع سے ان کی اطلاع فراہم کی جائے گی، ان ذرائع میں خطوط، ای میل، ایس ایم ایس، ٹیلی فون اور میڈیا شامل ہیں۔ شرائط و ضوابط میں ہونے والی تبدیلیوں کے 30 دن کے اندر اگر صارف کوئی اعتراض داخل نہیں کرتا ہے یا اپنے اکاؤنٹ کا استعمال جاری رکھتا ہے تو بینک یہ سمجھے گا کہ صارف نے شرائط و ضوابط کو پڑھ کر سمجھ لیا ہے اور نظر ثانی شدہ یا ترمیم شدہ شرائط و ضوابط پر متفق ہے، جن میں یہ عمومی شرائط و ضوابط بھی شامل ہیں۔
- 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 اوٹی پی کی سبمیشن یا کوئی دیگر طریقہ سے تصدیق کرے گا۔