

## اسٹینڈرڈ چارٹرز بینک (پاکستان) لمیٹڈ کی تمام برانچز پر نافذ عمل

اس دستاویز میں اسٹینڈرڈ چارٹرز بینک (پاکستان) کے حوالے کیلئے صرف ”بینک“ لکھا جائے گا جو کہ مجھے/ہمیں کرنٹ/سیونگ/کال/فلسڈ/پازٹ/PLS یا اکاؤنٹس کوئی بھی قسم (جن کے حوالے کیلئے اب صرف ”اکاؤنٹس“ لکھا جائے گا) کی اوپننگ/جاری رکھنے اور مجھے/ہمیں بینکنگ سہولیات فراہم کرنے والا بینک ہے۔ میں ذیل میں دی گئی شرائط و ضوابط سے پوری طرح اتفاق کرتا ہوں اور اس بات کا اقرار کرتا ہوں کہ مجھے تمام بینکنگ سہولیات انہیں شرائط و ضوابط (جن کے حوالے کیلئے اب صرف ”Terms“ استعمال کیا جائے گا) کے مطابق فراہم کی جائیں گی۔

میں یہ بھی اقرار کرتا ہوں کہ میرے تمام ڈپازٹس چاہے وہ کرنٹ، سیونگ، کال، فلسڈ ٹرمز، PLS اور لوکل کرنسی یا فارن کرنسی میں ہوں یا وہ ڈپازٹس میں/ہم نے خود بینک میں جمع کرائے ہوں اور/یا کوئی بھی بینکنگ فیصلہ ہی، میں/ہم اسٹیٹ بینک کی جانب سے وضع کئے گئے قواعد اور ضوابط کے پابند ہوں گے۔ اور وقتاً فوقتاً نافذ کئے جانے والے قوانین (قواعد و ضوابط) کی رو سے چلائے جائیں گے۔ یہ ٹرمز تمام اکاؤنٹس پر لاگو کی جائیں گی چاہے ان کی نوعیت کچھ بھی ہو وہ بینک میں ابھی کھولے گئے ہوں یا جاری ہوں بینک کے ذریعے مینٹین کئے جارہے ہوں یا اس کی وراثت ہو یا اس سے منسوب ہوں اور اس کی جانب سے آفر کی جانے والے بینکنگ سہولیات پر بھی لاگو کی جائیں گی۔

### شرائط و ضوابط:

اگر اکاؤنٹس اور/یا بینکنگ سہولیات ایک زائد افراد نے اوپن کی ہوں تو ان شرائط و ضوابط ”میں“، ”مجھے“ یا ”میرے“ جیسے الفاظ ”ہم“، ”ہمیں“، ”ہمارے“ پڑھے جائیں گے۔

ٹرمز کا اطلاق اکاؤنٹس میں نامزد کئے گئے شخص پر (جس کے حوالے کیلئے اب کسٹمر کہا جائے گا) ہوگا ہر ایک پرائیویٹ طور پر یا ان میں سے تمام پر اجتماعی طور پر اور کسٹمر کے بینک سے مشتہر کے اور انفرادی طور کے گئے۔

### 1- بینک اکاؤنٹس:

1- میں بینک کو یہ اختیار دیتا ہوں کہ درج ذیل معاملات میں یا تحریری ہدایات کی رسید یا دی جانے والی دستاویزات یا اکاؤنٹ اوپننگ فارم پر درج ہدایات پر بینک ایکشن لے سکتا ہے جب تک میں کوئی تحریری نوٹس نہ دوں۔

a- بینک کے ذریعے ادا کیے جانے والے، بلیز، پرائمری نوٹس اسٹینڈنگ آرڈرز، ڈائریکٹ ڈیبٹ، ڈرافٹس کے اجراء، میل یا ٹیلی گرافک ٹرانسفر، سیکیورٹیز کی خرید و فروخت اور فارن کرنسی یا کریڈٹ یا کسی بھی دوسری طرح کے اکاؤنٹس سے ڈیبٹ کرنے کی ہدایات پر۔

b- اکاؤنٹ کے حوالے سے کوئی بھی دوسری ہدایت بشمول کوئی ایک یا تمام اکاؤنٹس کے کلوزر کی ہدایت کو قبول کرنا۔

2- میں یہ اقرار کرتا ہوں کہ میرے حوالے سے وصول ہونے والی کوئی بھی رقم میرے متعلقہ اکاؤنٹ میں کریڈٹ کر دی جائے گی حتیٰ کہ بینک کو اس کے برعکس میری جانب سے کوئی تحریری نوٹس موصول نہ ہو۔

3- میں سمجھتا ہوں کہ بینک محض میرے کلیئرنگ ایجنٹ کے طور پر کام کرتا ہے اور اس پر میری جانب سے ڈپازٹ یا وصول کئے جانے والے ایجنٹ کی حقیقت کی کوئی ذمہ داری عائد نہیں ہوتی۔ تاہم تاخیر یا چیکس کی کلیئرنس میں کسی نقصان کی صورت میں بینک فوری عمل کیلئے متعلقین سے رابطہ کریگا۔ چیک اور بینک میں جمع کرائے جانے والے دوسرے انسٹرومنٹ و ڈرال کیلئے اس وقت تک دستیاب نہیں ہوں گے جب تک بینک میں جمع نہ ہو جائیں۔ بینک کسی بھی ایسے اکاؤنٹ کو ڈیبٹ کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے جس میں سے بعد ازاں کوئی آئیٹمز کریڈٹ کیا گیا ہو اور کلیئرنس میں وہ غیر ادا شدہ ہو۔ بینک کلیئرنس کیلئے ان چیکس کو مسٹر درکسکتا ہے جو تھر ڈپازٹ کے ذریعے جمع کرائیں یا بینک کے ریکارڈ کے مطابق ادا کیے گئے ہوں۔

اکاؤنٹس کو کریڈٹ کرنے کیلئے بینک تھر ڈپازٹ کے ذریعے کوئی بھی چیک یا ڈرافٹ قبول نہیں کرے گا چاہے وہ ”کراس“ یا

اس پر ”A/C Payee“ تحریر ہو یا اسی طرح کے معنی کا حامل دوسرا لفظ تحریر ہو بینک کسی بھی لمحے سودا خریدے جانے والے انسٹرومنٹس کی قیمت جن کی ادائیگیاں وصول نہیں ہوئی ہوں گی اکاؤنٹس میں سے ڈیبٹ کرنے کا مجاز ہوگا اور/یا ادائیگیوں کی وصولی کے بعد بینک کا اکاؤنٹ ڈیبٹ ہو جائے گا یا ادائیگیوں کی وصولی مخالف بینک کو انسٹرومنٹ کی واپسی کے ذریعے کی جائے گی۔

4- میں یہ اقرار کرتا ہوں کہ بینک کسی بھی طرح ذمہ دار نہ ہوگا نہ ہی مجھ سے کہنے اور یقین کرنے کا پابند ہوگا ان دستاویزات کو انٹرفر جو اکاؤنٹ کھلوانے یا ڈیبٹ آپریشن کیلئے میری جانب سے فراہم کئے جائیں گے۔ میں مزید اقرار کرتا ہوں کہ میری جانب فراہم کی جانے والی دستاویزات معلومات، کوائف کی جانچ پڑتال کرنے کیلئے بینک ہرگز الگ سے تفتیش کا پابند نہیں ہوگا۔

5A- اس بات کا مکمل انحصار بینک کی صوابدید پر ہو سکتا ہے کہ اکاؤنٹس کیلئے وہ کسی بھی شکل میں چیکس کا اجراء کرے وہ اپنی صوابدید پر کسی بھی وقت دستبردار ہو سکتا ہے یا عمل پیرا ہو سکتا ہے۔ بینک ایسے چیکس کے علاوہ کسی اور طرح سے وصولی کرنے سے کسی بھی وقت منع کر سکتا ہے اگرچہ بینک مجھے جاری کر دی گئی ہے تو ہر لمحے اس کی حفاظت کی ذمہ داری مجھ پر عائد ہوتی ہے اور چیک بک یا اس میں موجود چیکس کے گم ہونے یا چوری ہونے کی صورت میں فوری طور پر بینک کو اطلاع کروں گا۔ میں یہ اقرار کرتا ہوں کہ اگر مجھ سے چیکس یا چیک بک گم ہو جائیں یا کوئی اور ناگہانی ہو تو بینک میری جانب سے ایسے کسی چیک کو روکنے کی ہدایات (تحریری طور پر) اپنی صوابدید پر ان حالات میں قبول کرتا ہے جن کی قانونی طور پر اجازت ہو۔ بینک کو اپنی جانب سے یا میرے عوض کسی اور شخص سے ایسی ہدایات قبول کرنے کی صورت میں کسی بھی نقصان، جرمانے خرچے (بشمول قانونی اخراجات) یا بینک کی جانب سے کئے جانے والے مطالبات سے بری الذمہ قرار دیتا ہوں۔ بینک کسی چوری یا گم ہونے والے چیک پر ادا کیے گئے ہونے والے نقصان کی تلافی کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔ تاہم اگرچہ بینک کے وقت بینک کو ایسی چوری یا گمشدگی کے بارے میں تحریری اطلاع ہو۔ چیک بک یا چیکس کے گم ہونے یا چوری ہونے کی بینک کو پیشگی تحریری اطلاع دے دینے کے بعد میرے گمشدہ چیک یا چیک بک سے ہونے والے کسی نقصان کا میں ذمہ دار نہ ہوں گا۔ البتہ بینک اس ضمن میں مناسب تفتیش اور جانچ پڑتال کرنے میں حق بجانب ہوگا۔

5B- ناخواندہ شخص کی صورت میں بینک کسی چیک یا انسٹرومنٹ کو آئرن نہیں کریگا جب تک کہ متعلقہ شخص بینک میں ذاتی طور پر حاضر نہ ہو جائے۔ ناخواندہ شخص چیک پر ہونے والی تمام تہدیلیاں/اصلاحات بینک آفیسر کے سامنے مذکورہ تہدیلیوں/اصلاحات پر اپنے آگوشٹے کا نشان ثبت کرے کریگا۔ جس کی تصدیق اور طمینان کرنا بینک آفیسر کی ذمہ داری ہے چیک پر کسی تہدیلی/اصلاح کی تصدیق کے بغیر ٹرانزیکشن ہونے کی صورت میں کسٹمر کسی بھی نقصان کا ذمہ دار نہ ہوگا۔

6- کسٹمرز اس بات پر متفق ہیں کہ کسی بھی اور ڈرافٹ سہولیت کی فراہمی یا کسٹمرز کو دیا جانے والا Accommodation دینے یا مسٹر درکے عمل اختیار بینک کو حاصل ہوگا۔

ایسی صورت یا Accommodation کو جاری رکھنے یا منقطع کرنے کا مکمل اختیار بینک کے پاس ہوگا۔

7- میں کسی بھی اکاؤنٹ کے سلسلے میں ہونے والے اور ڈرافٹ یا دوسری سہولیات کا ذمہ دار ہوں گا اور میں بینک کو یہ استحقاق دیتا ہوں کہ وہ پورے یا کسی بھی مارک اپ، کمیشن اور دوسرے بینکنگ چارجز اخراجات (بشمول قانونی اخراجات) کو میرے اکاؤنٹ سے وقتاً فوقتاً بینک کی جانب سے رائج کئے گئے شرح منافع پر ڈیبٹ کر سکتا ہے۔ میں بھی ایسی تمام رقم بینک کو ادا کروں گا اس وقت جب بینک تقاضا کرے گا اس کا مکمل اختیار بینک کے پاس ہے۔ اور ڈرافٹ پر شرح سود یا مارک اپ کی صورت میں، بینک مروری قواعد و ضوابط کے تحت اپنے کسٹمر سے طے شدہ ریٹ کے حساب سے فیس یا فلوئنگ ریٹ چارج کر سکتا ہے۔

8- اگر بینک کی جانب سے کسٹمر کو اور ڈرافٹ یا کوئی بینکنگ سہولت کی فراہمی کے دوران کچھ یا پوری رقم کریڈٹ کی گئی تو ایسی ادائیگی بینک کی جانب سے پہلے مارک اپ کو کم کرنے میں خرچ کی جائیگی اور جب مارک اپ کی مکمل ادائیگی ہو جائیگی تو پھر کریڈٹ کی جانے والی رقم اور ڈرافٹ یا بینکنگ سہولت کی پر پہل رقم کو منہا کرنے کیلئے استعمال کی جائیگی۔

9- اکاؤنٹس پر لاگو چارجز کا انحصار بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً جاری کئے گئے شیڈول آف چارجز پر ہوگا۔ بینک کسی بھی وقت مجھے نوٹس دینے بغیر میرے اکاؤنٹ سے کوئی بھی چارجز، اخراجات، فیس، کمیشن، مارک اپ، جرمانے، و دہولڈنگ فیس، زکوٰۃ، اسٹیپ ڈیوٹی، دیگر ڈیوٹیز، حکومتی اور دوسرے اداروں کی فیس یا اکاؤنٹ کے سلسلے میں کوئی

اخراجات یا اس میں موجود رقم پر لاگو کوئی بھی اخراجات وصول کرنے کا مجاز ہوگا۔ بینک غلطی سے کی گئی کریڈٹ انٹری کو صحیح کرنے کا مجاز ہوگا۔ کسی بھی اکاؤنٹس کے بند ہونے پر بینک کی جانب سے وصول کئے گئے چارجز ناقابل واپسی ہیں۔ بینک کو غلطی سے کی گئی کریڈٹ اور ڈیبٹ انٹری کو صحیح اور اپس کرنے کا اختیار ہوگا، اور بعد ازاں مجھے اس ضمن میں آگاہ کر دیا جائیگا۔

10- میں بینک کو اختیار دیتا ہوں کہ سیف کی حفاظت، ادائیگی یا کسی بھی دوسرے مقصد کیلئے کوئی سکیورٹیز یا دوسری پراپرٹی میری ذمہ داری پر بینک میں جمع کر لی جائے اور مجھ سے وصول کیجئے اور میری تحریری ہدایت پر ایسی سکیورٹیز اور پراپرٹی چھوڑ دجئے، ڈبلیو کر دی جائے۔

11- میں جانتا ہوں کہ کوئی بھی ڈپازٹ یا ود ڈراول کسی بھی اکاؤنٹ کیلئے کسی بھی پورے پاکستان میں بینک کی برانچ پر کیا جاسکتا ہے جس کا انحصار بینک کی پالیسی کے مطابق دستخط کی تصدیق کسٹمر کی شناخت کی گواہی کی فراہمی اور بینک کے اطمینان پر ہوگا۔ اور ایسے ڈپازٹس اور ود ڈراول کیلئے بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً عائد کئے جانے والے کسٹمری چارجز پر ہوگا۔

12- کسی بھی اکاؤنٹ پر قابل ادا منافع/ سود کی شرح پاکستان بھر میں بینک کی گئی برانچ پر ڈپازٹ کی جاسکتی ہے اور میں یہ اقرار کرتا ہوں کہ منافع کی شرح میرے علم میں لائے بغیر تبدیل کی جاسکتی ہے IPLS اکاؤنٹس پر منافع اور فارن کرنسی سٹونگ اکاؤنٹس پر سود ہر چھ ماہ بعد ادا کیا جائے گا جبکہ ٹرم ڈپازٹ پر میچورٹی پر ادا کیا جائے گا بینک کے پاس IPLS اکاؤنٹ پر منافع اور ٹرم ڈپازٹ اکاؤنٹ پر سود کی ادائیگی کیلئے تخمینہ کی بنیاد پر معلوم کرنے کا خصوصی اختیار ہوگا۔ قابل اطلاق شرعی اصولوں کے مطابق بینک کا فیصلہ، متعلقہ مدت کے دوران اخراجات کی رقم اور ریٹ آف ریٹرن ہر ڈپازٹ کی لیگنگری پر لاگو ہوگی اور حتمی ہوگی جس کی پابندی لازمی ہوگی جیسے کسٹمر یا ڈپازٹر یا کوئی بھی چیلنج نہیں کر سکتے گا۔ بینک کرنٹ اکاؤنٹ پر منافع/ سود کی ادائیگی کا مجاز نہیں ہوگا چاہے کسی بھی کرنسی میں ہوں۔

13- میں اقرار کرتا ہوں کہ جب تک کہ بتایا نہ جائے ٹرم ڈپازٹ اور فارن کرنسی کی میچورٹی ویلیو خود بخود پچھلے شرح سود/ منافع پر پچھلے حتمی مدت کیلئے تجدید ہو جائے گی۔ جس کا اطلاق اس طرح بھی ہو سکتا ہے کہ میچورٹی سے قبل ٹرم ڈپازٹ کے ود ڈراول کا کلی اختیار بینک کے پاس ہوگا جو سود یا منافع میں کمی کے باعث کسی جرمانے کی وجہ بھی ہو سکتا ہے ایسا بھی ہو سکتا ہے کہ میچورٹی پر قابل ادا یا/ اور چارجز جو کہ میرے علم میں لائے بغیر تبدیل کئے جاسکتے ہیں بینک کی جانب سے وضع کئے جائیں۔

14- میں یہ اقرار کرتا ہوں کہ فارن کرنسی میں اکاؤنٹ کے ساتھ بہت رسک ہیں جس کے مطابق میں یہ اقرار کرتا ہوں کہ فارن کرنسی اکاؤنٹ میں کریڈٹ کرتا وقت یا ود ڈراول کے وقت ود ڈراول کا انحصار فارن کرنسی نوٹس کی دستیابی پر اور وقتاً فوقتاً رائج کئے گئے قواعد و ضوابط پر ہوگا۔ میں یہ بھی اقرار کرتا ہوں کہ بینک فارن کرنسی نوٹس کو اکاؤنٹ کریڈٹ کرنے کیلئے وصول کرنے سے انکار بھی کر سکتا ہے جسے اس کا مکمل استحقاق ہوگا۔

15- میں یہ اقرار کرتا ہوں کہ بینک منتقلی پر پابندی یا ٹرانسفر فہلیٹی یا فنڈز کی ادائیگی، درخواستوں، غیر رضا کارانہ ٹرانسفر، جنگ کے حالات ہڑتال، یا بینک کے اختیار سے باہر کی اور وجہ کے باعث اکاؤنٹ میں فنڈز کریڈٹ کرنے کیلئے ان کی عدم دستیابی کا ذمہ دار نہ ہوگا میں مزید اقرار کرتا ہوں کہ وہ تو ہیڈ آفس نہ ہی کوئی برانچ یا ذیلی یا الحاق ادارہ حکومت اسٹیٹ بینک آف پاکستان یا کوئی بھی دوسری اتھارٹی یا ادارہ کسی بھی قسم کی دشواریوں کا ذمہ دار نہ ہوگا۔ بینک کی کوئی بھی برانچ کسٹمر کو اکاؤنٹ کی کرنسی میں چاہے کوئی بھی ہوا ادائیگی کے قابل نہیں ہوگی یا فنڈز کو اس کرنسی میں منتقل نہیں کر سکتے گا۔ میں تنہا ایسے تمام رسک ان اکاؤنٹس سے متعلق اخراجات چاہے جو بھی ہوں (بشمول بغیر کسی وجہ اخراجات جو بین الاقوامی یا مقامی قانونی یا ضابطے کی پابندیوں کے باعث آئیں گے) کا ذمہ دار ہوں گا میں یہ اقرار کرتا ہوں کہ میرے

اکاؤنٹ سے ود ڈراول یا ٹرانسفر کی اجازت یا ادائیگی کیلئے بینک کا فیصلہ حتمی ہوگا چاہے بینک اس کے حق کوئی رائج قانون یا ضابطہ فراہم کر کے یا نہ کر کے میں اس کے فیصلہ کا پابند رہوں گا اور نہ ہی اعتراض کروں گا۔

16- میں جانتا ہوں کہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان (SCB) کی جانب سے طے کردہ فریکوئنسی اور چارجز کے عوض مجھے اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ بذریعہ ڈاک یا الیکٹرانک شکل میں بھیجے جائیں گے۔ اس طرح کے اسٹیٹمنٹس کے اجراء پر بینک کی صوابدید پر چارجز بھی وصول کئے جاسکتے ہیں۔ اگر بینک اسٹیٹمنٹ کے اجراء کے 45 دن کے اندر اس کے مندرجات میں موجود اعتراضات یا غلطیوں سے بینک کو تحریری طور پر آگاہ نہیں کیا جاتا تو اس اسٹیٹمنٹ کے تمام حصوں کو صحیح اور قطعی تصور کیا جائیگا۔ ٹرم ڈپازٹ کیلئے اسٹیٹمنٹ آف اکاؤنٹ جاری نہیں کیا جائیگا اس کیلئے ڈپازٹ کی تصدیقی رسید جاری کیجئے گی۔ میرے اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ میری درخواست کردہ فریکوئنسی پر میرے ای میل ایڈریس پر بھیجوانے پر یا تمام اسٹیٹمنٹس کی منسوخی بذریعہ کوڈرینجھوانے پر آپ کی رضامندی کے جواب میں غیر مشروط طور پر یہ اقرار کرتا ہوں کہ میرے پتے پر مذکورہ بالا اکاؤنٹس کیلئے دیئے جانے والے تمام اسٹیٹمنٹس صحیح سمجھے جائیں گے۔

میں واضح طور پر ان اکاؤنٹس کے سلسلے میں اپنے قانونی حقوق کو تسلیم کرتا ہوں اور بینک کی جانب سے بھیجے جانے والے اسٹیٹمنٹس کے تمام رسکس اور ذمہ داری قبول کرتا ہوں۔ بینک پرائیویسی پالیسی یا/ اور ای میل کی سکیورٹی پر میری دینی عوامل کی دخل اندازی سے ہرگز خیر اندیش نہیں کریگا۔

میں مزید یہ اقرار کرتا ہوں کہ اس سلسلے میں ہونے والے تمام اخراجات، کاروائی، ذمہ داری، ایکشن، مقدمات، دعویوں سے بینک کو کوئی تعلق نہیں ہوگا لہذا میری درخواست قبول کی جائے اور اسٹیٹمنٹس میرے ای میل ایڈریس پر بھیجے جائیں۔ میں یہ اقرار کرتا ہوں کہ تمام فیسز، چارجز جو کہ بینک سروسز کے سلسلے میں اپنی پالیسی کے مطابق لاگو کرے گا اس کی ادائیگی مجھ پر لازم ہوگی۔ بینک وقتاً فوقتاً سروسز میں اضافہ یا کمی منقطع کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔ بینک ڈیٹا کرپشن، دیر، کوآئف میں غیر مصدقہ تبدیلی یا روکے جانے کا ذمہ دار نہیں ہوگا ایسی معلومات کو بینک وقتاً فوقتاً کسی بھی لمحے تبدیل کرنے یا اپ ڈیٹ کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے یہ معاہدہ کسٹمر کے اکاؤنٹ سے متعلق بینک کے ساتھ معاہدوں، شرائط و ضوابط اور مختار رائے کے علاوہ ہے ان کا لغو اہل نہیں۔

17- میں بینک کو یہ استحقاق دیتا ہوں کہ اگر وہ چاہے میرا اکاؤنٹ کے حوالے سے کسی دوسرے بینک سے آنے والی انکوائری کا میرے علم میں لائے بغیر جواب دے تاکہ شک و شبہ پیدا نہ ہو سکے اپنے جواب میں بینک اپنا حوالہ بھی دے سکتا ہے۔ میں بینک کو یہ حق دیتا ہوں کہ وہ اکاؤنٹ کی تفصیلات اس میں موجود رقم سے ایجنسی، اتھارٹیز یا عدالت کے حکم پر قابل اطلاق قوانین کی روایت سے صحیح سمجھے تو آگاہ کرے۔

18- کیونکہ بینک کسٹمر کے اکاؤنٹ اور کاروبار کے حوالے سے انتہائی راز داری برتتا ہے میں/ ہم بینک (اور/ یا کوئی اس کا آفیسر، ملازم) کو یہ اجازت دیتا/ دیتے ہیں کہ وہ مجھ/ ہم سے اور ہمارے کاروبار سے ہمارے اکاؤنٹ سے یا کسی دوسرے گروپ ممبر کے ساتھ اکاؤنٹ سے یا بینک سے میرے تعلقات یا دوسرے گروپ ممبر تعلقات متعلق کوئی بھی معلومات کا انکشاف درج ذیل کو کر سکتے ہیں۔

- a- بینک کے کسی بھی آفس یا برانچ، یا کسی گروپ ممبر کو۔
- b- کسی بھی ایجنٹ، بھیکدار یا قرض پارٹی سروسز پر دو ایڈریس بینک اور کسی بھی گروپ ممبر کے پروفیشنل ایڈوائز کو۔
- c- میرے/ ہمارے کسی بھی حتمی یا قرض پارٹی سکیورٹی پرووائڈر کو
- d- کسی بھی ریگولیٹری، سپروائزر، حکومتی یا نیم حکومتی اداروں جو بینک یا کسی گروپ ممبر کے دائرہ اختیار میں ہوں۔
- e- کوئی بھی فرد جس کو بینک یا گروپ ممبر عدالتی حکم کے تحت معلومات منکشف کرنے کا پابند ہو۔
- f- بینک کے کسی بھی حتمی یا غیر حتمی حصہ داروں یا ذیلی اداروں یا بینک کے حقوق کے سائینی، نوویٹی یا ٹرانسفری۔

g- کسی بھی فرد کو بینک یا گروپ ممبر کیے رازداری سے فرض نبھانا ہو۔

h- کسی بینک یا مالیاتی ادارے کو جس سے ہم/ میں لین دین کرنے کا ارادہ رکھتے ہوں۔

اس بات سے قطع نظر ہر معاملے میں ایسے وصول کنندہ پاکستان میں ہوں یا کسی دوسرے ملک میں (ماسوائے انڈیا) جو اس لیول کی ڈیٹا پروفیکشن آفر نہیں کرتے جیسی پاکستان کرتا ہے قطع نظر اس کے انفارمیشن ڈسکلوزر کے بعد کی ہوں گی یا زیر کارروائی ہوں گی یا پاکستان یا کسی دوسرے ملک (ماسوائے انڈیا) وصول کنندہ پہلے ہی انہیں استعمال کر چکا ہوگا یا ان کا انکشاف کر چکا ہوگا۔

بینک کسٹمر کو اس بات کی یقین دہانی کرائے گا کہ اس کی تفصیلات کن پارٹیز کو منتقل کی گئی ہیں اور میرے/ ہمارے کوائف صیخہ راز میں رکھے گئے ہیں بینک اور اسٹینڈرڈ چارٹرڈ گروپ میرے کوائف تب تک اپنے پاس رکھے گا جب تک ایسے قانونی ضابطے کے مطابق یا اکاؤنٹنگ کے تقاضوں کیلئے یا اسٹینڈرڈ چارٹرڈ گروپ اور بینک کے مفاد کے غرض سے فروخت ہوگی۔

کچھ علاقوں (بشمول برطانیہ) کے قوانین کے تحت میں یہ حق محفوظ رکھتا ہوں کہ ان اداروں سے اپنی معلومات حاصل کر سکوں۔ میں یہ جانتا ہوں کہ برطانیہ کے ڈیٹا پروفیکشن ایکٹ کے لئے اسٹینڈرڈ چارٹرڈ (بینک) میری/ ہماری ذاتی معلومات کا ڈیٹا کسٹروے۔

مزید یہ کہ میری/ ہماری معلومات ان مقاصد کیلئے استعمال کی جاسکتی ہیں:

i- مجھے/ ہمیں کسی پروڈکٹ یا سروس کی فراہمی یا آپریٹ کرنے کے غرض سے

ii- تھریڈ پارٹی کو کوئی بھی سروس یا پروڈکٹ کی فراہمی ممکن بنانے کیلئے جس کے لئے میں/ ہم ضامنی یا سیکیورٹی پرووائڈر کی حیثیت رکھتے ہوں۔

iii- کسی بینک یا گروپ ممبر کیساتھ میرے/ ہمارے ریکارڈز کے جائزے اور درنگ کیلئے۔

iv- میری/ ہماری مالی ضروریات کے تقاضوں کو سمجھتے ہوئے مجھے/ ہمیں دوسری پراڈکٹس اور سروسز کا مشورہ دینے کیلئے جس میں ہو سکتا ہے میری کوئی دلچسپی نہ ہو کسی بھی مقصد کیلئے بشمول دھوکے سے بچنے کیلئے جس میں ضابطے یا قانونی تقاضے ہوں۔

v- بینک اور اسٹینڈرڈ چارٹرڈ گروپ کی اندرونی پالیسی کے تحت ضابطے اور قانونی تقاضوں کے باعث بینک کے شکایات کی نگرانی کی غرض سے اور۔

vi- بینک کے اور اسٹینڈرڈ چارٹرڈ گروپ کے کاروبار/ مالیات اور رسک کی دیکھ بھال پائنگ اور فیصلے کرنے کیلئے۔

اس کا زکلیئے ”گروپ ممبر“ کا مطلب کوئی بھی کمپنی، بشمول اسٹینڈرڈ چارٹرڈ پی ایل سی اور بینک جو کہ اسٹینڈرڈ چارٹرڈ گروپ کا حصہ ہو یا کوئی ایسا گروپ آف کمپنیز جو کہ اسٹینڈرڈ چارٹرڈ پی ایل سی کے زیر سرپرست ہو۔

19- میں یہ اقرار کرتا ہوں کہ میں اپنا کوئی بھی اکاؤنٹ بینک کو قبل از وقت تحریری نوٹس دے کر بند کر سکتا ہوں۔ تاہم بینک میری جانب سے کسی لین دین کا ذمہ دار ہونے کے باوجود مجھے جب چاہے اپنی مرضی سے یا پھر کسی قانونی یا انتظامی حکم کی بنا پر مجھے قبل از وقت آگاہ کئے بغیر میرا اکاؤنٹ بند کرنے یا منجمد کرنے یا اکاؤنٹ کی کسی لین دین کو روکنے کا مجاز ہے۔

20- میں یہ جانتا ہوں کہ بینک میرا کوئی بھی اکاؤنٹ 15 دن کا نوٹس دے کر بند کر سکتا ہے۔ پندرہ دن کی مدت ختم ہونے پر بینک میرے اکاؤنٹ میں موجود کرڈٹ بیلنس مجھے، کسٹمر کے پہلے نام پر موجودہ بینک کے ریکارڈز کے لحاظ سے موجودہ پتے پر بذریعہ ڈاک بذریعہ ڈرافٹ بھیجے گا اکاؤنٹ کے مطابق اسکی تمام ذمہ داری بینک پر ہوگی میں یہ قبول کرتا ہوں کہ میرے کسی اکاؤنٹ میں لگاتار تین مہینے تک زیر بیلنس ہونے کے باعث مجھے بنا کوئی نوٹس بھیجے اکاؤنٹ بند کرنے کا فیصلہ بینک کی صوابدید پر ہوگا۔

21- اکاؤنٹ ہولڈر کو چاہیے کہ اگر وہ بیرون ملک رہائش کی غرض سے جائے تو فوراً بینک کو مطلع کرے۔ ایسی انفارمیشن کی وصولی پر اکاؤنٹ غیر رہائشی اکاؤنٹ بن جاتا ہے اور تمام ڈیپازٹس اور ووڈ راولز کا انحصار اسٹینٹ بینک آف پاکستان کی جانب سے غیر رہائشی اکاؤنٹ کیلئے وقتاً فوقتاً لاگو کئے جانے والا قواعد و ضوابط پر ہوتا ہے۔

22- کسی بھی اکاؤنٹ کے ذریعے لین دین کے دوران میری فونگنی کی صورت میں اس لین دین میں ہونے والے نقصان کا بینک ہرگز ذمہ دار نہ ہوگا یا معذوری یا دیالیہ (یا اس سے مماثل کوئی واقعہ یا کارروائی) کی صورت میں جب تک کہ بینک کو اس سناح کی دستاویزی گواہی مع تحریری نوٹس کے موصول نہ ہو جائے بینک اس کا ہرگز ذمہ دار نہ ہوگا کیونکہ بینک کو سناح صحیح سمجھے یا اس پر یقین کرنے کیلئے آگے چل کے ضرورت ہو سکتی ہے۔

مزید یہ کہ بینک مجھے ہونے والے کسی بھی قسم کے نقصانات یا کسی تاخیر جو کہ مکمل جزوی طور پر قانونی، حقیقی یا حکومتی ادارے یا فرد بینک کے زیر انتظام کی اور جب کی بنا پر بغیر کسی حدود، ہڑتالیں، ضمنی عمل یا آلات کی ناکامی یا توانائی کی فراہمی میں خلل کی بناء پر ہوئی ہو، ذمہ دار نہ ہوگا۔

23- میں اس بات کا اقرار کرتا ہوں کہ جوائنٹ اکاؤنٹس کی مدد پر جب تک بینک کو کوئی تحریری نوٹس نہ دیا گیا ہو بینک کسی بھی جوائنٹ ہولڈر کسی جانب سے بنا کسی حد کے جب چاہے کوئی بھی چیک کیش کر سکتا ہے اکاؤنٹ سے رقم کی منتقل کر سکتا ہے عام چیکس ڈرافٹ پے آرڈر اور بل وغیرہ قبول کر سکتا ہے عام چیکس ڈرافٹ پے آرڈر اور بل وغیرہ قبول کر سکتا ہے جب تک مذکورہ اکاؤنٹ میں پیسے موجود ہوں یا ان اکاؤنٹس میں بیلنس اور ڈرا کیا جاسکے۔ دوسری صورت میں اگر بینک کو کسی بھی جوائنٹ اکاؤنٹ ہولڈر کی جانب سے کسی مسئلہ کی بنا پر کوئی درخواست موصول ہو اور بینک کے تجربے کے مطابق معادہ جائز ہو تو بینک دیگر اکاؤنٹ ہولڈر کی لین دین کی کارروائی روک سکتا ہے جب تک کہ بینک کے مطابق مسئلہ کا تسلی بخش حل نہ مل جائے جوائنٹ اکاؤنٹ کے تمام اکاؤنٹ ہولڈر مشترکہ طور پر بینک کی جانب سے لاگو ہونے والے کی رقم، قانونی فیس، وغیرہ ادا کرنے کے پابند ہوں گے جو کہ وقتاً فوقتاً بینک کی منافع یا آمدنی پر متعین کر سکتا ہے۔

24- میں اس بات کا اقرار کرتا ہوں کہ کسی کسٹمر کی وفات میں اکاؤنٹ میں موجود رقم ایک قابل قبول سکیشن سرٹیفکیٹ، لیٹر آف ایڈمنسٹریشن یا پروویٹ کی بنیاد پر ہی حوالے کرے گا کسی بھی کسٹمر کی وفات کی صورت میں زندہ رہ جانے والے فرد کو اکاؤنٹ کے آپریشن یا رقم کی اجازت اسی صورت میں ہوگی جب بینک کو وارنٹوں کی جانب سے سکیشن سرٹیفکیٹ، لیٹر آف ایڈمنسٹریشن اور پروویٹ موصول ہو جائیں گی۔

ایک بار مذکورہ اکاؤنٹ آپریٹ کرنے کی اجازت موصول ہو جانے کے بعد بغیر کسی قانونی رکاوٹ کے اور/ یا بصورت دیگر (اپنی مرضی کے مطابق) اس طرح کے ہدایات پر انحصار اور عمل کرے گا۔

25- بچوں کے نام کھولے گئے اکاؤنٹ بینک اکاؤنٹ اوپننگ فارم پر موجود سرپرست کے نام سے موصول ہونے والی ہدایات کا تابع ہوتا ہے۔ جب تک کہ نابالغ اکاؤنٹ ہولڈر نابالغ اکاؤنٹ ہولڈر ہی رہنا چاہے یا نہیں چاہے اسکے لئے ضروری ہے کہ سرپرست کی جانب سے تحریری ہدایات موجود ہوں (اس صورت میں جب والدین ہی سرپرست ہوں) یا کسی قابل اعتماد تھارٹی کی جانب سے تحریری نوٹس موصول ہو۔

26- میں یہ اقرار کرتا ہوں کہ بینک کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ بنا کوئی وجہ بتائے اکاؤنٹ کھولنے سے انکار کرے جس کا انحصار اسٹینٹ بینک آف پاکستان کے ضوابط پر ہے۔ بینک اکاؤنٹ کھولنے یا جاری کرنے کیلئے کم سے کم مطلوب رقم کی بھی نشاندہی کر سکتا ہے۔

27- بینک کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ میرے کسی یا تمام اکاؤنٹ میں سے رقم ڈیبٹ کر لے جو کہ حادثاتی طور پر بینک سے میرے اکاؤنٹ میں منتقل ہوئی ہو۔ میں مزید سے اقرار کرتا ہوں کہ اس طرح کسی عمل کا بینک ہرگز ذمہ دار نہ ہوگا۔

28- میں بینک کو یہ اختیار دیتا ہوں کہ کسی بھی ٹرانزیکشن کے مشکوک ہونے پر اسکی تفتیش کر سکتا ہے جس کے بعد وہ میری ہدایتوں سے انکار/ نال کر سکتا ہے۔ مشکوک فی لائنڈنگ کی صورت میں اور/ یا تصدیق یا انکشاف میرے کوائف شکایت اور اپنے فرض کی ادائیگی کیلئے کسی بھی قانون کے تحت استعمال کر سکتے ہیں۔

جو کہ فی لائنڈنگ کے مقصد کیلئے رپورٹنگ کا ضابطہ اور بینک کی پالیسی ہے۔

29- سیونگ اکاؤنٹ معطل تصور کیا جائے گا اگر دو سال کے عرصے تک اس میں سے کوئی ڈیبٹ ٹرانزیکشن نہیں کی گئی۔ کرنٹ اکاؤنٹ معطل تصور کیا جائے گا اگر پچھلے سال تک اس میں سے کوئی ڈیبٹ ٹرانزیکشن نہیں کی گئی۔

30- کسی معطل اکاؤنٹ کو دوبارہ قابل عمل بنانے کیلئے اپنے کمپیوٹرائزڈ شناختی کارڈ/ پاسپورٹ ایک تحریری درخواست کے ہمراہ فراہم کرنے ہوں گے۔ دستاویزات تصدیق شدہ ہوں/ بینک آفیشلر اصلی دستاویزات دیکھ چکے ہوں۔

31- کرنٹ/سیونگ/ٹرم اکاؤنٹ:

اگر دس سال کی مدت تک اکاؤنٹ غیر موثر رہا تو ایسا اکاؤنٹ کسی دعوے سے بالاتر سمجھا جائے گا اور اس میں موجود تمام اشیاء بینکنگ کمپنیز آرڈیننس 1962ء کے آرٹیکل 107 کے تحت بینکنگ سرکلر بتاریخ BPD No. 7217/2006 کے تحت اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے حوالے کر دیئے جائیں گے۔

میں اقرار کرتا ہوں کہ ایسے حالات میں بینک اپنے رجسٹر کے مطابق آخری موجودہ پتے پر تحریری نوٹس بھیجے گا اور نوٹس کے تین مہینے بعد تک اکاؤنٹ دعوے سے بالاتر رہے گا جس کے بعد ڈیپازٹس/ اشیاء بغیر کسی اطلاع کے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے حوالے کر دیئے جائیں گے جن کی ذمہ داری بینک پر ہرگز عائد نہیں ہوگی۔

2- فون کے ذریعے بینکنگ ہدایات:

کسٹمر بینک سے درخواست کرے گا۔ کہ اسے کسٹمر ریلیشن شپ نمبر (CRN) اور ٹیلی فون پرسنل آئیڈنٹی فیکیشن نمبر (TPIN) جاری کیا جائے تاکہ وہ ٹیلی فون بینکنگ سروسز تک رسائی حاصل کر سکے اور کسٹمر ٹیلی فون بینکنگ سروسز کے استعمال کیلئے TPIN اور CRN نمبر کے اجراء کیلئے درج ذیل شرائط و ضوابط کا پابند ہوگا۔ یہ شرائط و ضوابط بینک اکاؤنٹ پر لاگو ہوں گے۔ میں (”کسٹمر“) جیسے اب کسٹمر کہا جائے گا اپنے کوائف درخواست فارم کے ساتھ فراہم کر چکا ہوں اسٹیٹنڈرڈ چارٹڈ بینک (پاکستان) لمیٹڈ (جسے ”بینک“ کہا جائے گا) سے یہ درخواست کرتا ہوں کہ اب وہ میری زبانی ٹیلی فون کے ذریعے ہدایات (جسے اب صرف ”ہدایات“ کہا جائے گا) کو قبول کرے اور اس پر عمل کرے جو میں دوں یا میرے ذریعے دی جائیں کسٹمر ٹیلی فون کے ذریعے ایک یا تمام بینکنگ سروسز (جسے اب صرف ”سروسز“ کہا جائے گا) جو کہ بینک اپنی صوابدید پر وقتاً فوقتاً کسٹمر کے لئے بذریعہ ٹیلی فون حصول کی غرض سے فراہم کرتا ہے۔

میں یہ اقرار کرتا ہوں کہ اس طرح کی تمام ہدایات کو قبول کرنے کا انحصار بینک کی صوابدید پر ہوگا۔ میں یہ حلف لیتا ہوں اور جو اقرار کرتا ہوں درج ذیل ہے۔

1- بینک کو یہ ناقابل تنسیخ اختیار حاصل ہے کہ بذریعہ ٹیلی فون موصول ہونے والی اور بینک حتمی طور پر کسی بھی ہدایت پر بنا کسی تصدیق عمل کر سکتا ہے جب تک کہ موصول ہونے والی معلومات درست ہوں۔ اس مد میں بینک پر کوئی ذمہ داری عائد نہیں ہوگی کہ وہ اس بات کی جانچ کر کے موصول ہونے والے ہدایت خود کسٹمر کی جانب سے ہی کی گئی تھی یا نہیں۔ اس معلومات کا تعلق مندرجہ ذیل سے یا ان کے علاوہ کسی اور نکتہ پر مشتمل ہے۔

a- کسٹمر سے اپنا تعلق ظاہر کرنے کیلئے جاری کیا جانے والا کسٹمر ریلیشن شپ نمبر (CRN)

b- کسٹمر کی جانب سے کسی قسم کی سروس کا فائدہ اٹھانے کیلئے ہدایات حاصل کرنے کیلئے بینک کی جانب سے کسٹمر کو ٹیلی فون پرسنل آئیڈنٹی فیکیشن نمبر (TPIN)

2- بینک کو یہ مکمل اختیار حاصل ہے کہ وہ اپنی مرضی سے جب چاہے کسٹمر کی جانب سے مطمئن نہ ہونے کی صورت میں کسی دعوے سے کارروائی مکمل نہ کر سکنے کی صورت میں کسی بھی ہدایات کو رد کر دے۔

3- کسٹمر درخواست فارم میں موجود معلومات پڑھ کر اس بات کا مکمل طور پر ذمہ دار ہوتا ہے کہ وہ کسی اور فرد کو خفیہ معلومات کی رسائی سے روکے۔

4- اس مینڈیٹ کی مد میں ملنے والی ہدایات پر مستقل عمل کرنے کا پابند ہوں۔ ان ہدایات کی بنیاد پر میں بینک کے خلاف کسی بھی قسم کا کوئی دعویٰ نہیں کر سکتا۔

5- میں بینک کو اجازت دیتا ہوں کہ وہ جب چاہے میری آواز یا IVR ریکارڈ کر سکتا ہے جسے بطور ثبوت یا کسی قسم کی تصدیق کیلئے کسی بھی طرح استعمال کر سکتا ہے۔

6- بینک اگر چاہے (مگر پابند نہیں ہے) تو وہ ٹیلی فون پر دی جانے والی ہدایات تحریری طور پر ٹیپ یا کسی اور طرح ریکارڈ کر سکتا ہے اور اس طرح ریکارڈ ہونے والی کوئی ہدایت کسی کسٹمر کو کسی بھی بات کا پابند کر سکتی ہے۔ اس کے علاوہ بینک جب چاہے اس قسم کی کارروائیوں کیلئے کسٹمر سے کسی قسم کی دستاویزات کا مطالبہ کر سکتا ہے جو کہ کسٹمر کو فراہم کرنی ہوں گی۔

7- کسٹمر اس بات کو سمجھتا ہے اور اقرار کرتا ہے کہ بینک اس مینڈیٹ کی کارروائی کے دوران کسی قسم کے نقصان، جرمانے، دعوے اور اعتراضات یا ان ہدایات پر عمل کرنے کی صورت میں ہونے والے نقصان کا نہ تو ذمہ دار ہوگا نہ ہی بینک ان ہدایات پر اعتماد کرنے کی وجہ سے بعد میں کسٹمر کی جانب سے کسی دعوئی کو قبول کرنے پر ہرگز مجاز نہیں ہوگا۔

8- بینک جب چاہے کسٹمر کے ساتھ یہ مینڈیٹ ختم کر سکتا ہے جس کیلئے عموماً اسے کسی وجہ ظاہر کرنے کی ضرورت نہیں ہوگی تاہم کسٹمر کو مینڈیٹ ختم کرنے کیلئے ایک اصل درخواست جمع کرانی ہوگی جو درخواست جمع کرانے کے ساتوں دن موثر ہوگی۔ جب کہ کسٹمر کو ایک اصل رسید فراہم کر دی جائے گی درخواست دینے کے بعد سے رسید جاری ہونے تک آنے والی تمام ہدایات قابل عمل اور ناقابل تبدیلی ہوں گی۔

9- کسٹمر کو بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً موصول ہونے والی ہدایات پر عمل کرنا لازمی ہوگا جو کہ خصوصی یا عمومی طور پر کسٹمر کو کسی چیز کا پابند بناتی ہے۔

10- ایسی صورت میں جبکہ کسٹمر کو کسی (تیسرے فریق) کو ادائیگی کرنی ہو تو ہدایات دینے سے قبل بینک کو اپنا Source اکاؤنٹ نمبر اور پوٹینشل کمیٹیوں کی فہرست یا کوئی دستاویز جو کہ بینک کو درکار ہو اور یا تھرڈ پارٹی اکاؤنٹ نمبر جس میں مذکورہ فنڈ دی گئی ہدایات اور اس مینڈیٹ کے تحت ٹرانسفر کرنا ہے مہیا کرے گا۔

11- کسٹمر اس بات کو بخوبی جانتا ہے کہ اس مینڈیٹ کے تحت کسی سروس کو استعمال کرنے کے عوض دی جانے والی زبانی ہدایات میں خطرے کا عنصر شامل ہے جو کہ دھوکے یا نہ چاہتے ہوئے/ غلطی سے ہدایات کی موصولی کی صورت میں ہو سکتی ہے جس کا ازالہ بینک نہیں کر سکتا ہے۔

اسلئے ضروری ہے کہ کسٹمر ٹیلی فون بینکنگ استعمال کرنے سے قبل تمام خدشات کا بخوبی تجزیہ کرے اور بینک کی جانب سے عائد کی جانے والی پابندی کو بھی جانچے جو کہ کسی مالی ٹرانزیکشن یا سروس کے استعمال سے متعلقہ ہو۔

12- سروسز ایسے جوائنٹ اکاؤنٹ کیلئے دستیاب نہیں ہوگی جن کیلئے دو یا دو سے زائد جوائنٹ اکاؤنٹ ہولڈر کی ضرورت تا کہ اکاؤنٹ سے متعلقہ ہدایات جاری کر سکیں۔ سروسز ایسے جوائنٹ اکاؤنٹ کیلئے دستیاب ہوگی جن سے متعلق ہدایات کے اجراء کیلئے صرف ایک جوائنٹ اکاؤنٹ ہولڈر پر دستخط، زیر اختیار ہدایات جاری کی جاسکتی ہوں (بعد میں بینک ایسے فرد یا با اختیار دستخطی کو TPIN نمبر جاری کرے گا جو پہلے بینک اس کے اجراء کی درخواست کرے گا)۔

13- بینک کسٹمر کا TPIN اور CRN نمبر آخر معلوم پتے پر یا تو کووریز یا بذریعہ ڈاک بھیجے گا۔ اس TPIN اور CRN نمبر کے غلط استعمال کی ذمہ داری ہرگز بینک پر عائد نہیں ہوگی۔

- 14- کسٹرفون کے ذریعے کسی ہدایت کیلئے اپنے اکاؤنٹ میں پہلے بیلنس کی موجودگی اور کریڈٹ سہولت ہونے کا یقین دلانے کا جس کے بعد اکاؤنٹ میں فنڈز نہ ہونے کے باعث کسی بھی قسم کی تاخیر یا رکاوٹ کا بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔ ہدایت پر عمل کرنے یا نہ کرنے کا انحصار بینک کی صوابدید پر ہوگا اور بینک کو حق حاصل ہوگا کہ وہ بناء اطلاع دیئے ایسی ہدایات پر عمل پیرا ہو جائے جسکے بعد کسٹمر کو ادائیگی کسٹمر کی ذمہ داری ہوگی۔
- 15- بینک کے بطور کسٹمر میری کسی بھی ذریعے سے دی گئی ہدایات پر عمل کرنے کے اقرار کی صورت میں بشرطیکہ ایسی کوئی ہدایت یا پیغام کسی پاس ورڈ کسٹرنل سے غیر قانونی نہ ہو جانے کے احتمال اور کسٹروڈی ایگریمنٹ کی کسی شرط (یا کوئی شرط جس کا یہاں اطلاق ہو رہا ہو)۔ ہم اپنے بینک اور ہمارے دیگر کاروباری متعلقین اقرار کرتے ہیں اور ذمہ داری لیتے ہیں کہ ہم آپ کو اور آپ کے کسی بھی نقصان خرچہ کو بھی عمل یا اخراجات کی صورت میں آپ کو مطلع کرتے رہیں گے۔
- 16- یہ معاہدہ کسٹمر سے متعلق تمام معاہدوں، مینڈیٹس، شرائط و ضوابط کے علاوہ ہے ان کا نعم البدل نہیں اور کسٹمر کی جانب سے بینک کی دی جانے والی تمام ہدایات قابل اطلاق ہوگا۔
- 3- ATM/Debit کارڈ:**
- 1- کسٹمر کارڈ کو بینک کی پراپرٹی سمجھے گا بینک کی جانب سے اور مطالبہ کئے جانے پر بنا وجہ پوچھے بینک کے حوالے کر دے گا۔
- 2- کارڈ کے اجراء پر بینک وقتاً فوقتاً تبدیل کئے جانے والے اور اضافہ کئے جانے والے چارجز کے جدول کے مطابق فیس چارج کرے گا۔
- 3- بینک چارجز کے شیڈول کے مطابق سالانہ فیس چارج کرے گا جو کہ کسٹمر کے علم میں لایا جاسکتا ہے اور نہیں بھی لاسکتا ہے۔
- 4- کارڈ ہولڈر ATM اور POS پر کارڈ کے ذریعے کی جانے والی تمام ٹرانزیکشنز کا ذمہ دار ہوگا چاہے وہ کارڈ ہو لڈر کی مرضی سے کی گئی ہو یا کسی اور طرح۔
- اس بات سے خاص طور پر اتفاق کیا جاتا ہے کہ کسٹمر صرف ان افراد کی ٹرانزیکشنز کا ہی ذمہ دار نہیں ہوگا جنہیں اس نے خود نامزد کیا ہوگا بلکہ ان افراد کی ٹرانزیکشنز کا بھی ذمہ دار ہوگا جنہوں نے اس کی مرضی یا اس کے خلاف کارڈ حاصل کر لیا ہوگا۔
- 5- حفاظت کی یقین دہانی کیلئے اور کارڈ کی محفوظ ہاتھوں میں رکھنے کے غرض سے صرف کارڈ ہولڈر تنہا کارڈ کے استعمال کے پابند ہے کیونکہ یہ کارڈ قابل منتقل نہیں ہے۔
- 6- بینک کی جانب سے کارڈ کی تیئخ یا ووڈ راول نوٹیفیکیشن کے بعد کارڈ استعمال نہ کیا جائے۔
- 7- کسٹمر کسی بھی فرد کو کسی بھی طرح کے حالات میں اپنا پرسنل ایڈیٹیفیکیشن نمبر (PIN) نمبر ہرگز نہ بتائے۔ اس PIN نمبر سے بینک ہولڈر کو اسکے رسک پر وقتاً فوقتاً مطلع کرتا ہے۔
- 8- کارڈ چوری ہو جانے یا گم ہو جانے یا PIN کا انکشاف ہو جانے پر کارڈ ہولڈر سمجھے کہ اس کا صحیح طرح استعمال نہیں کیا جائے گا تو ایسی صورت میں ضروری طور پر بینک کو مطلع کرے۔
- 9- کارڈ چوری ہو جانے یا گم ہو جانے یا PIN کا انکشاف کے نوٹیفیکیشن کے بعد 48 گھنٹے کے اندر ہونے والے ووڈ راول ٹرانزیکشنز کا ذمہ دار کارڈ ہولڈر ہوگا۔
- 10- کسی بھی وقت کارڈ کے اجراء کی درخواست میں بتائے گئے اکاؤنٹ میں ناکافی بیلنس ہونے کے باعث کارڈ کا استعمال یا کوشش نہیں کی جائے گی۔
- 11- اس بات کا اقرار کہ بینک قطعی طور پر عام ووڈ راول ٹرانسفر یا دوسری کوئی بھی ٹرانزیکشن جو کارڈ کے ذریعے کی جائے گی پر بینک کے لاگو کئے جانے والے چارجز منہا کرنے کا محتار ہے۔

بینک کی جانب سے کارڈ کے اجراء کا موجودہ ریٹ چیک کرنا کارڈ ہولڈر کی ذمہ داری ہے اگر کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ میں مناسب رقم موجود نہ ہو تو بینک کسی بھی کریڈٹ بیلنس یا انسٹرومنٹ میں سے اپنے چارجز منہا کرنے کا اختیار رکھتا ہے۔

12- اس بات کا اقرار کہ رقم نکالنے، ٹرانسفر، ڈپازٹ یا کسی بھی ٹرانزیکشن کیلئے بینک کا ریکارڈ ہر لحاظ سے حتمی ہوگا۔ مزید یہ اقرار کیا جاتا ہے کہ ٹرانزیکشن انفارمیشن جو کہ ATM سے آنے والے پرنٹ آؤٹ پر ظاہر ہوں گی وہ کسی بھی طرح کوئی رسید کوئی قانونی دستاویز نہیں ہے بلکہ کارڈ ہولڈر کی ہدایت صرف ایک میموری ٹرانزیکشن پر ہوجانے والے کسی قرضے کی صورت میں بینک کارڈ ہولڈر کو اپنا اندرونی ریکارڈ ظاہر کرنے کا پابند نہیں ہوگا اور اس ضمن میں بینک کی طرف سے جاری کردہ ٹرانزیکشن کی تفصیلات کو درست اور حتمی مانا جائے گا۔

13- اس بات کا اقرار کہ ATM یا CDM کے ذریعے کارڈ استعمال کرنے ہوئے چیک یا کیش ڈپازٹ کرانا مکمل طور پر کارڈ ہولڈر کی ذمہ داری اور رسک، کارڈ ہولڈر۔

اس بات کا بھی اقرار کرتا ہے کہ ATM یا CDM کے ذریعے جمع کرایا گیا چیک دو کام کے دنوں میں کلیئر ہو کر آئے گا۔ جسکے بعد ہی اس رقم کا اثر اصل اکاؤنٹ ہولڈر کے اکاؤنٹ پر آئیگا۔ مزید یہ کہ اس بات کی تصدیق اور یقینی بنانا اس کی دی گئی ہدایات صحیح عمل کیا گیا ہے کارڈ ہولڈر کی ذمہ داری ہے اس ضمن میں ہونے والا کوئی بھی اعتراض ٹرانزیکشن کے 72 گھنٹوں کے اندر بینک کے علم میں لایا جائے گا جس میں ناکامی کی صورت میں مذکورہ ٹرانزیکشن کو کارڈ ہولڈر کی طرف درست تسلیم کیا جائے گا۔

14- کارڈ کو کنسل کرنے کیلئے واپس کرنا کی صورت میں اکاؤنٹ بند کر دیا جائے گا۔

15- اس بات کی تصدیق کی جاتی ہے کہ POS/ATM اسکرین یا پرنٹڈ انکوئیڈ / ٹرانزیکشن سلپ کسٹمر کی طرف سے بینک کے ساتھ کی گئی ٹرانزیکشن کا حتمی ثبوت ہوگی۔

16- اس بات کا اقرار کہ بینک کی کوئی دوسری برانچ یا سہسڈی یا کوئی دوسرا متعلقہ ادارہ کسی بھی صورت میں کسٹمر کی ووڈ راول کی ڈیمانڈ پوری نہ ہو سکے کی صورت میں ذمہ دار نہ ہوگا چاہے اس کی وجہ کوئی بھی ہوعومی حالات کے علاوہ بینک کسی بھی صورت میں کسی غلطی کو تباہی یا کسی ٹرانزیکشن کی ناکامی ذمہ دار نہ ہوگا۔

17- POS/ATM میں ہونے والی کسی خرابی یا کام نہ کرنے کے باعث کسٹمر کو ہونے والی کسی بھی زحمت کا بینک ذمہ دار نہ ہوگا اس طرح اگر CDM/ATM مشین کسٹمر کے کارڈ کو قبول نہ کرے تو بھی بینک ذمہ دار نہ ہوگا۔

18- اس بات کا اقرار کہ بینک وجہ بتائے بغیر اور بینک کے ساتھ کارڈ ہولڈر کی ذمہ داری پر اثر انداز ہوئے بغیر کسی بھی وقت کسٹمر کا کارڈ کنسل یا اس سے POS/ATM کی سہولت واپس لے سکتا ہے۔

کارڈ ہولڈر اس بات کا اقرار کرتا ہے کہ ایسی سہولت کو واپس لینے کیلئے بینک کی جانب سے کسی نوٹس کی ضرورت نہ ہوگی ATM میں کارڈ نہیں جانے یا کارڈ کے ذریعے کسٹمر کی جانب سے دی جانے والی ہدایت پر عمل نہ ہونے کی صورت میں ووڈ راول کا مکمل تصور کیا جائے گا جب تک کہ بینک کارڈ ہولڈر کی شکایت پر اس کی تصدیق نہ کر دے۔

19- جو اینٹ اکاؤنٹ کی صورت میں کارڈ سے ہونے والی ٹرانزیکشن دونوں اکاؤنٹ ہولڈرز پر برابر عائد ہوگی۔

20- کارڈ جاری ہونے کے ایک ماہ کے اندر اگر کسٹمر وصول نہیں کرتا تو بینک اسے ضائع کرنے کا حق رکھتا ہے۔

21- کسی ایسے جو اینٹ اکاؤنٹ کی صورت میں جہاں دونوں اکاؤنٹ ہولڈر کی اکاؤنٹ سے متعلق ہدایات ضروری ہیں کسی ایک غیر موجودگی میں سرور دستیار نہ ہوں گی۔ البتہ ایسے جو اینٹ اکاؤنٹ جس میں کوئی اکاؤنٹ ہولڈر ہدایات دینے کا حق رکھتا ہو کہ سرور حاصل ہوں گی ایسے اکاؤنٹ کی صورت میں بینک اس شخص یا مجاز سگنٹری کو ATM کارڈ جاری کرے گا جس نے اس کیلئے پہلے درخواست دی ہوگی۔

22- ایسی سروسز سول پروڈیوٹس کے تحت کھلنے والے اکاؤنٹ کو بھی حاصل ہوں گی جہاں درخواست دینے والے سول پروڈیوٹس کو ATM کارڈ جاری کرے گا۔

23- بینک اپنی رازداری کی ذمہ داری (اگر کوئی ہوتو) چاہے وہ کسٹمر کے بارے میں ہو اس کے اکاؤنٹ میں موجود رقم کے بارے میں ہو یا اس صورت میں کسی دوسری معلومات کے بارے میں ہو بینک اس مکمل طور پر پابند ہے۔

24- Mnet/1link میں ہونے والے کی خرابی یا کام نہ کرنے کے باعث کسٹمر کو ہونے والی کمی بھی رحمت کا بینک ذمہ دار نہ ہوگا اسی طرح اگر کارڈ M net/ 1link پر قبول نہ ہو یا کسٹمر کا اکاؤنٹ ڈیبٹ ہو کر رقم نہ نکلے یا کم نکلے یا کارڈ Mnet / 1link ATM میں نہیں جانے کی صورت میں بینک ذمہ دار نہ ہوگا اور اس ذمہ اگر کسٹمر کا دعویٰ جھوٹا ثابت ہوتا ہے تو کسٹمر پر بینک کی مرضی سے جرمانہ عائد کیا جائیگا۔

25- اگر Mnet / 1 link ATM پر کارڈ استعمال کرتے ہوئے رقم وصول نہ ہو یا کم وصول ہو تو کسٹمر کلیم فارم داخل کرے گا جس کی تصدیق کے بعد کلیم کی جانے والی رقم کسٹمر کے اکاؤنٹ میں واپسی کر دی جائے گی۔

26- اگر Mnet / 1 link ایے ٹی ایم پر کارڈ استعمال کرنے کی صورت میں کسٹمر کو رقم حاصل ہو جائے لیکن مذکورہ ٹرانزیکشن اس کے اکاؤنٹ میں مکمل نہ ہو تو ایسی صورت میں بینک ایسی ٹرانزیکشن کو مکمل کرنے اور اس پر لاگو ہونے والے تمام چارجز کسٹمر سے منہا کرنے کا حق رکھتا ہے۔ اس سلسلے میں کسٹمر کے علم میں یہ بات لانا یا اس سے تھارٹی حاصل کرنے کی ضرورت نہ ہوگی بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً لاگو کردہ چارجز کے ریٹ کو چیک کرنا کسٹمر کی ذمہ داری ہے اگر کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ میں مناسب رقم نہ ہو تو بینک کسی بھی کریڈٹ بیلنس یا انسٹرومنٹس میں سے اپنے چارجز منہا کرنے کا اختیار رکھتا ہے۔

27- اس بات کا اقرار کہ Mnet / 1 link ATM کے استعمال پر بینک کی جانب سے عائد کردہ مخصوص فیس کسٹمر سے وصول کی جائیگی (جو Mnet / 1 Link کے تمام ممبر بینک وصول کرتے ہیں۔

#### 4- کیش کوریجس:

(صرف پاکستان میں اسٹینڈرڈ چارٹر بینک پاکستان لمیٹڈ ATM کارڈ ہولڈرز بھی دستیاب) EFU جزل انشورنس لمیٹڈ سینٹرل ڈویژن کی جانب سے جاری کردہ اور تخریر کردہ

#### تعریفیں:

EFU سے مراد EFU جزل انشورنس سینٹرل ڈویژن۔

EFU جزل انشورنس سینٹرل ڈویژن کا مطلب پہلی منزل کاشف سینٹر شاہراہ فیصل کراچی ہے۔

#### انشورنس کوریج:

انشورنس کوریج سے مراد درج ذیل قواعد کے تحت ATM کارڈ کے مفاد میں بینک کو مہیا کی گئی انشورنس کوریج انشورڈ کسٹمر:

سے مراد ایسا ATM کارڈ ہولڈر جس نے اپنا کیش کوریجس کیلئے درج کر لیا ہو اور جس کیلئے بینک نے پریمنیم وصول کر لیا ہو۔

#### انشورڈ ایونٹ:

سے مراد ایک مخصوص عرصے کے دوران اسلحہ کے زور پر یا زبردستی چھینی گئی رقم جو ATM کارڈ ہولڈر سے چھین لی گئی ہو بشرطیکہ ATM کارڈ ہولڈر نے یہ رقم ATM سروس سے استعمال کر کے نکالی ہو۔

PIN سے مراد ذاتی شناخت نمبر ہے۔ جو کہ کارڈ ممبر یا انسانی کارڈ ممبر (اگر کوئی ہو) کو جاری کیا جاتا ہے۔ تاکہ ATM اور لیا کسی اور دستاویز میں پر کارڈ کو استعمال کر سکے۔

#### پالیسی کا سال:

پالیسی کے سال سے مراد ایسا سال جو اس انشورنس کوریج کے آغاز سے شروع ہونے والا سال اور اس کے بعد آنے والے تمام سال بشرطیکہ انشورنس کوریج درمیان میں منقطع نہ کر دی گئی ہو۔

پریمنیم: پریمنیم سے مراد سالانہ پریمنیم (1200 روپے) جو کہ کسٹمر سے اس انشورنس کوریج کے عوض وصول کی جائیگی۔

مذکورہ مدت: سے مراد ATM سے رقم نکالنے کے بعد ایک گھنٹہ کا وقت

#### قواعد و ضوابط کیش کوریجس

##### 1- اطلاقیت اور اہلیت:

یہ انشورنس کوریج بینک کو EFU جزل کی جانب سے مہیا کی جارہی ہے جس کا فائدہ مندرجہ ذیل فوائد اور ضوابط کے تحت ATM کارڈ ہولڈر کو پہنچے گا کوئی بھی کسٹمر جس کے پاس بینک کا قاعدہ ATM کارڈ موجود ہو اور جس نے اس کوریج کے عوض پریمنیم ادا کر دیا ہو اس کوریج کو حاصل کرنے کا اہل ہے جب تک کارڈ ہولڈر خود بینک کی فون بینکنگ سروس 0800-666-666 یا 111-002-002 کو فون کر کے یا بینک کو تخریری درخواست دے کر یہ انشورنس کوریج ختم نہ کرادے۔

##### 2- فوائد:

##### 2.1 کیش کوریج

انشورنس کوریج رقم کے نقصان کو کوریج کرتی ہے یعنی انشورنس کوریج کے دوران ATM سے نکالی جانے والی رقم کے دینے گئے وقت میں چھپنے جانے، اسلحہ کے زور پر لوٹنے والے یا زبردستی چھین لینے کی صورت میں پورے ملک میں کسی بھی ATM سے نکالی جانے والی رقم پر دی جانے والی کیش کوریج، جو کسی بھی ایک کسٹمر کو سال میں 3 مرتبہ سے زیادہ نہیں دی جائے گی۔

##### 2.2 حادثاتی موت کی کوریج:

حادثاتی موت کی صورت میں 5 لاکھ روپے کی حادثاتی موت کوریج کسٹمر کے ورثا کو ادا کی جائے گی بشرطیکہ یہ حادثاتی موت رقم چھپنے جانے کے دوران ہونے والی کیش کوریج کے نتیجے میں ہوئی ہو۔ یہ رقم ایک تو بینک کی ATM سروس استعمال کر کے نکالی گئی ہو دوسرے مرحوم کے قانونی ورثاء کی جانب سے اس کا کلیم اس کی موت کے 60 دن کے اندر اندر داخل کرانے کی صورت میں ادا کی جائیگی۔

##### 3- انشورنس کوریج کو کینسل کر دانا / رکوانا:

ATM کارڈ ہولڈر کے پاس اس انشورنس کوریج کو روک دینے یا کینسل کر دینے کا اختیار ہوگا جس کیلئے بینک/ EFU کو تخریری نوٹس دینا ہوگا یا بینک کی فون بینکنگ سروس پر کال کرنا ہوگا اگر کسٹمر پریمنیم کی کوئی رقم 15 دن کے اندر پالیسی کینسل کر داتا ہے تو اسے پورا پریمنیم واپس کر دیا جائیگا لیکن اگر پالیسی 15 دن کے بعد کیش کوریج کیلئے کی جائے گی تو پریمنیم واپس نہیں کیا جائے گا۔

3.2 ہر انشورنس کوریج بینک/ EFU 30 دن کے تخریری نوٹس پر رقم یا کینسل کر سکتی ہیں کارڈ ہولڈر کو ایسا نوٹس بینک جاری کرے گا۔

3.3 یہ اس نوعیت کی واحد انشورنس پالیسی ہے جو کہ کسی دوسری انشورنس کی سہولت سے خالی ہے۔

3.4 اگر کسٹمر کی جانب سے داخل کیا جانے والا کوئی کلیم جھوٹا غلط یا فراڈ پر مبنی ہو یا بینک کے قواعد و ضوابط کے مطابق تیار نہ کیا گیا تو بینک اور EFU جزل انشورنس لمیٹڈ اس طرح کی کسی بھی ادائیگی ضبط کرنے کا حق رکھتے ہیں جس کیلئے ان کو ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا۔

3.5 بینک کی جانب سے انشورنس کوریج کو ختم کرنے کی صورت میں ATM کارڈ ہولڈر کو ایسی انشورنس کوریج اس وقت تک

#### 7- مکمل دستاویزات:

7.1 مندرجہ ذیل دستاویزات کا ایک کلیم کیلئے مکمل دستاویزات کھلانے گا۔

7.1.1 انشورڈ کی جانب سے مکمل طور پر بھرا ہوا اور دستخط شدہ کلیم فارم

7.1.2 CNIC کی نقل

7.1.3 10,000 روپے سے کم کلیم کی صورت میں روز نامہ (پہلے کلیم کی صورت میں) اور 10000 یا زائد کی

صورت میں یا دوسرے اور تیسرے کلیم کی صورت میں FIR کی نقل

7.1.4 حادثاتی موت کی صورت میں موت کا تصدیق نامہ

7.1.5 حادثاتی موت کی صورت میں وارث کا سرٹیفکیٹ

7.1.6 ATM / ویزا ڈیبٹ کارڈ کی کاپی

7.2 ATM کارڈ کی جانب سے مکمل دستاویزات جمع نہ کرانے کی صورت میں کوئی کلیم ادا نہ کیا جائے گا۔

#### 8- کلیم کی ادائیگی

8.1 کلیم کی رقم کا چیک EFU انشورڈ کسٹمر کے حق میں بنائے گا اور یہ اس کے پتے پر بذریعہ ڈاک ارسال کر دیا

جائے گا یا یہ چیک کسٹمر EFU جنرل انشورنس لمیٹڈ سینٹرل ڈویژن سے متعلقہ قواعد و ضوابط کی تکمیل پر 30 دن کے

اندروصول کرنے کو کہا جائے گا۔

8.2 ایسی صورت میں تمام کلیمز اسے ٹی ایم کارڈ ہولڈر اور EFU جنرل انشورنس لمیٹڈ۔ سینٹرل ڈویژن کے درمیان

براہ راست طے پائیں گے اور اس ضمن میں بینک کی کوئی ذمہ داری نہ ہوگی۔

#### 9- استثنیٰ

EFU انشورنس کوریج کے تحت مندرجہ ذیل صورت میں کوئی کلیم ادا نہیں کرے گی۔

9.1 انشورڈ کسٹمر کے علاوہ کوئی دوسرا شخص ATM سے پیسے نکالے تو۔

9.2 اگر دوران تحقیق یہ پتہ چلے کہ انشورڈ نے اس حادثے کی منصوبہ بندی کر رکھی تھی۔

9.3 نامکمل کلیم دستاویزات

9.4 تاخیر سے اطلاع کرنا سوا کوئی حقیقی وجہ جس EFU جنرل انشورنس لمیٹڈ کو تحریری اطلاع کر دی گئی ہو۔

#### 10- جنرل

10.1 کسٹمر کے اکاؤنٹ سے بینک جو نمبری پر پیسے کی رقم کانے گا یہ انشورنس کوریج ہو جائے گا۔

10.2 بینک وجہ بتائے بغیر کسی بھی ATM کارڈ ہولڈر کو اس انشورنس کوریج کیلئے منع کر سکتا ہے۔

#### 11- پالیسی میں تبدیلی:

یہ انشورنس کوریج کسی بھی وقت کسٹمر کی رضامندی حاصل کئے بغیر بینک کی درخواست اور EFU کی منظوری پر

تبدیل کیا جاسکتا ہے اس طرح کی کوئی تبدیلی ATM کارڈ ہولڈرز پر لاگو ہوگی۔

Disclaimer: بینک کیش کوریج کیلئے صرف تقسیم کار کے طور پر کام کر رہا ہے اور کسی بھی صورت میں کلیم کی

Satting منظوری یا رد کرے جانے کی صورت میں ذمہ دار نہ ہوگا۔

#### 5- (SMS Banking)

#### تعریف:

ان قواعد کی رو سے مندرجہ ذیل اصطلاحات کا مندرجہ مطلب مندرجہ ذیل ہوگا۔

”سہولت“ کا مطلب SMS بینکاری کی سہولت ہے جو بینک اسٹینڈرڈ چارٹرڈ بینک ویزا/ ماسٹر کارڈ اور کوئی دوسرا

اکاؤنٹ اور/یا ماسٹر کارڈ اور کوئی دوسرا اکاؤنٹ اور/یا جو انٹ اکاؤنٹ اور/یا کوئی دوسرا اکاؤنٹ یا سروسز جیسا کہ بینک کی

جانب سے وقتاً فوقتاً بیان کی گئیں۔

حاصل نہیں ہوگی جب تک بینک اس صورت میں کوئی فیصلہ نہیں کرتا ایسی صورت حال میں بینک کے انشورڈ کسٹمر کی نقصان  
وغیرہ کی صورت میں انشورنس کوریج نہ ہونے کی صورت میں بینک کو ذمہ دار نہیں ٹھہرائیں گے۔

#### 4 کلیمز

4.1 ATM کارڈ ہولڈر کا انشورنس کوریج یعنی کیش کوریج کے تحت کلیم داخل کر دینے کا مجاز ہوگا۔ مزید یہ کہ

صرف ایسے تمام کلیمز کو زیر غور لایا جائے گا جن میں ATM کارڈ ہولڈرز نے ATM سروس استعمال کرتے ہوئے خود رقم

نکالی ہو تاکہ اس کے نمائندے یا کسی تھرڈ پرسن نے اس کے ATM کارڈ اور پین نمبر استعمال کر کے یہ ٹرانزیکشن کی ہو کلیم

نوٹیفیکیشن کا عرصہ مندرجہ ذیل ہے۔

کیش کوریج: انشورڈ ایونٹ کے 72 گھنٹے کے اندر

حادثاتی موت کوریج: انشورڈ ایونٹ کے 60 دن کے اندر

4.2 ATM کارڈ ہولڈر کی جانب سے کلیم کی رقم کی حد 30 ہزار روپے روزانہ کے حساب سے ہے جبکہ بینک کے

پراپرٹی کسٹمر کی حد 50000 روپے ہو مگر یہ انشورڈ ایونٹس جس میں رقم کا نقصان ہوا وہ مجوز وقت کی حد ہوگی۔

4.3 حادثاتی موت کی کوریج 15 لاکھ روپے تک ہے جو کہ ایسے انشورڈ ایونٹ کیلئے جس کے نتیجے میں کسٹمر کی موت

واقع ہو جائے۔

4.4 ATM کارڈ ہولڈر کو انشورنس کوریج کیلئے یہ کلیم ایک پالیسی سال میں 3 مرتبہ ادا کئے جائیں گے۔

#### 5- کلیم نوٹیفیکیشن کا طریقہ کار:

5.1 ATM کارڈ ہولڈر ایک کلیم فارم پر کریگا جو EFU جنرل انشورنس لمیٹڈ سینٹرل ڈویژن کاشف سینٹر پبلی

منزل شاہراہ فیصل کراچی فون نمبر: 021-35663907, 021-35663909 یا 021-35663909 پر

دستیاب ہیں۔

5.2 کلیم سے متعلق ابتدائی معلومات EFU جنرل انشورنس۔ سینٹرل ڈویژن پر بھیجے دیئے گئے فون نمبر:

021-35663907, 021-35663909 یا 021-35663909 پر کال کر کے رقم کے نقصان کی صورت میں

انشورڈ ایونٹ کے 72 گھنٹوں میں اور حادثاتی موت کی صورت میں 60 دن کے اندر پہنچ جانی چاہئے ATM کارڈ

ہولڈر EFU جنرل انشورنس سینٹرل ڈویژن پر فون کریگا اور کلیم فارم نمٹس کریگا اس طرح کے کسی واقعہ کی صورت میں

ATM کارڈ ہولڈر تحریری طور پر کوئی یا تمام کلیمز کی صورت میں ہمراہ EFU جنرل انشورنس سینٹرل ڈویژن کو انشورڈ ایونٹ

کے کلیم کے 15 دن کے اندر روانہ کرے گا اگر ایسا کلیم نوٹیفیکیشن 15 دن کے اندر نہیں داخل کیا جاتا تو یہ انشورنس کوریج

متعلقہ انشورڈ ایونٹ کی یہ انشورنس کوریج ختم ہو جائے گی۔

5.3 کلیم نوٹیفیکیشن کی تحقیق ایک سرویئر کریگا جو نقصان کی صورت حال کا جائزہ لیکر دستاویزات بشمول اوپر درج کی

گئی ممل دستاویزات کے بارے میں کارڈ ہولڈر کو مطلع کریگا۔

#### 6- ATM کارڈ ہولڈر کی انشورنس کوریج کا محمد ہونا

6.1 ATM کارڈ ہولڈر کی انشورنس کوریج مندرجہ ذیل میں سے کسی بھی ایک وجہ سے منجمد ہو جائے گی

6.2 انشورڈ کسٹمر کا انتقال

6.3 ATM کارڈ ہولڈر کے ATM کارڈ کی منسوخی

6.4 ATM کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ سے کیش کوریج کے پیمائش کی ادائیگی نہ ہونا

6.5 کوئی بھی ایسی وجہ جس کے باعث ATM کارڈ ہولڈر فریڈ، بے ایمانی یا کسی مجرمانہ فعل یا شق نمبر 3 میں دی گئی

کسی بھی وجہ کے باعث انشورنس کوریج کا اہل نہیں رہتا۔

”اکاؤنٹ“ کسی اکاؤنٹ کی معلومات جیسا کہ بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً تجویز کیا گیا اور مختلف پراڈکٹس سروسز کے استعمال جیسا کہ دستیاب ہوا اور بشمول موبائل فون جیسا کہ بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً واضح کیا گیا۔

”بینک“ سے مراد اسٹیٹ بینک پاکستان لیمیٹڈ کی پاکستان میں کوئی بھی برانچ جہاں کسٹمر نے اکاؤنٹ کھولا ہو۔

”کسٹمر“ سے مراد وہ شخص جس کا بینک میں اکاؤنٹ ہو۔

”MSP“ سے مراد موبائل سروسز مہیا کرنے والا وہ ادارہ جس سے کسٹمر یا بینک کی جانب سے وضاحت کردہ موبائل سروسز حاصل کرتے ہوں۔

”PIN“ سے مراد ذاتی شناخت نمبر ہے۔ جو کارڈ نمبر یا اضافی کارڈ نمبر (اگر کوئی ہو) کو جاری کیا جاتا ہے۔ تاکہ ATM اور/یا کسی اور مستند فریٹل پر کارڈ کو استعمال کر سکے۔

”الٹرنٹ“ سے مراد وہ پیغامات ہیں جو SMS فیکس یا کسی بھی دوسرے طریقے سے کسٹمر تک پہنچانے جائیں۔

## 2- دستیابی

2.1- کسٹمر نے اس سہولت کیلئے درخواست دی ہے جو بینک کسی بھی وقت اپنی ذمہ داری پر بنا کوئی نوٹس دیئے منقطع کر سکتا ہے۔ فی الحال یہ سہولت پاکستان کے ان رہائشیوں کیلئے ہے جن کا بینک میں اکاؤنٹ موجود ہو۔

2.2- بینک اپنی سہولت کی عطا بلکہ دوسرے MSPs کو یہ سہولت وقتاً فوقتاً مہیا کر سکتا ہے۔

2.3- کسٹمر اپنے موبائل فون نمبر اور/یا سروسز پر جو کہ موبائل فون بینکنگ کے ذریعے اسکے اکاؤنٹ تک رسائی کا ذریعہ ہو سکے کی حفاظت کا ذمہ داری ہے۔

2.4- بینک یہ سہولت دیگر اکاؤنٹس، پراڈکٹس اور/یا سروسز جو کہ بینک کی طرف سے مہیا کر سکتا ہے۔

2.5- بینک کسی بھی وقت مذکورہ سروسز کی سہولت میں اضافہ یا کمی کا حق رکھتا ہے۔

2.6- کسٹمر MSP کے موبائل کنکشن کا استعمال روکنے کی صورت میں فوری طور پر بینک کو مطلع کرے گا۔

## 3- طریقہ کار

3.1- کسٹمر کو چاہئے کہ اس سہولت کے استعمال کیلئے مکمل طریقہ کار کو سمجھ لے اور کسٹمر کی جانب سے کسی غلطی کی صورت میں بینک ذمہ دار نہ ہوگا۔

3.2- کسٹمر اس بات کا اعتراف کرتا ہے کہ یہ سہولت بینک کی جانب سے مرحلہ وار مہیا کی جارہی ہے اور اس سلسلے کے آخری مرحلے پر جب اور جہاں سہولت ہو بینک اس میں مزید خصوصیات مثلاً فیکس یا Voice Mail وغیرہ شامل کر سکتا ہے۔ بینک وقتاً فوقتاً اپنی صوابدید پر اس سہولت کی خصوصیات میں تبدیلی کر سکتا ہے ان تبدیلیوں سے اپنے آپ کو باخبر رکھنا کسٹمر کی ذمہ داری ہے جو بینک اپنے کسٹمرز کی سہولت کی خاطر ویب سائٹ یا دوسرے ذرائع ابلاغ کے ذریعے تشہیر کر سکتا ہے۔

3.3- رجسٹریشن اور سروس اکیٹیویشن کا عمل فارم جمع کروانے کے پانچ دن کے اندر مکمل ہوگی۔

3.4- بینک معلومات میں درپیش کسی طرح کے مسائل کو حل کرنے کا پابند نہیں ہے اور نہ ہی کسی طرح کی معلومات کی تصدیق کیلئے بینک کو ذمہ دار ٹھہرایا جاسکتا ہے۔ بینک خلوص نیت اور ہر ممکن طریقے سے معلومات کو باہم پہنچانے کی کوشش کرے گا۔

3.5- کسٹمر اپنے موبائل فون نمبر میں کسی بھی تبدیلی کے بارے میں بینک کو ضروری طور پر مطلع کرے گا۔ ورنہ بینک کسی بھی طرح کسٹمر کے موبائل فون نمبر پر الٹرنٹ یا دیگر معلومات مہیا کرنے کا پابند نہ ہوگا۔

3.6- کسٹمر اس بات کی تصدیق بھی کرتا ہے کہ مذکورہ سہولت ٹیلی کمیونیکیشن کے انتظامی ڈھانچے، کنکٹیوٹی اور پاکستان میں دستیاب دیگر سروسز پر منحصر ہے۔ کسٹمر اس بات کا اعتراف کرتا ہے کہ موبائل فون الٹرنٹ جو کہ بینک نے بھیجی ہوں ان کا انحصار ٹیلی کام انڈسٹری پر اثر انداز ہونے والے فیکٹرز پر ہوگا اور یہ کہ بینک ان الٹرنٹس کی ڈیلیوری میں ہونے والی تاخیر غلطی، نقصان یا کسی بھی دوسری غلطی کا ذمہ دار نہ ہوگا۔

3.7- بینک کسٹمر کو یہ سہولت ایمانداری اور اپنی بہترین کوششوں سے مہیا کرنے کی کوشش کرے گا اور کسٹمر کسی بھی صورت میں بینک کو یہ اسکے دیگر محتلفین کو مذکورہ سہولت سے ہونے والے کسی نقصان یا سہولت کی عدم دستیابی پر ذمہ دار نہ ٹھہرائے گا۔ بینک یا اسکے سروس مہیا کرے والے مذکورہ سہولت کے استعمال کے دوران کسٹمر کو پیشکش آنے والی کسی بھی دقت کے ذمہ دار نہ ہوگا۔

3.8- کسٹمر اقرار کرتا ہے کہ ہر الٹرنٹ میں کسٹمر کے اکاؤنٹ سے متعلق معلومات کا کچھ حصہ شامل ہو سکتا ہے۔ کسٹمر بینک کو اپنے اکاؤنٹ سے متعلق معلومات مذکورہ کہنی کو مہیا کرنے کی اجازت دیتا ہے۔

3.9- کسٹمر سروسز کارڈ اور اپنے موبائل کو ہر وقت حفاظت سے رکھنے کا خود ذمہ دار ہے جبکہ چوری ہو جانے اور/یا ہرقانونی استعمال کی صورت میں بینک ذمہ دار نہ ہوگا۔

3.10- SMS Banking کے قواعد و ضوابط سے اتفاق کرتے ہوئے کسٹمر یہ بات مانتا ہے کہ SMS بینکنگ کی جدید سہولت مثلاً فنڈ ٹرانسفر، بل کی ادائیگی، ایک کرنسی سے دوسری کرنسی میں رقم کا تبادلہ وغیرہ جوں جوں دستیاب ہوگی مہیا کی جائیں گی۔ بینک کی جدید سہولت کی فراہمی کی صورت میں کسٹمر سے لاگو ہونے والی فیس کی تفصیلات کو جاننے کو کہا جائے گا اس طرح کے الٹرنٹس پر فی ٹرانزیکشن کے حساب سے چارجز لاگو ہوں گے۔

4- سہولت میں اضافہ اور علیحدگی یا معطلی

4.1- بینک کسٹمر کو نوٹس دینے بغیر اضافی سہولت متعارف کرانے کا حق رکھتا ہے بینک کسٹمر کے رجسٹرڈ موبائل فون نمبر پر مختلف پراڈکٹس، سروسز یا کسی دیگر متعلقہ معاملے پر پیغام بھیجنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔

4.2- بینک اپنی مرضی سے عارضی طور پر بائبل طور پر بائبل یا ضروری طور پر کسی بھی وقت اس سہولت کو ختم کر دینے کا حق رکھتا ہے۔ بینک کسی نوٹس کے بغیر بیکوئی و جو بات کسی ایمرجنسی یا مرمت کے کاموں یا سسٹم کی عمومی دیکھ بھال کیلئے اس سہولت کو عارضی طور پر بند کر سکتا ہے۔

4.3- اوپر دی گئی شق 2.4 کے تحت بینک یا کسٹمر دونوں میں سے کوئی بھی کسی بھی وجہ سے کسی بھی وقت تحریری نوٹس کے ذریعے اس ایمرجنٹ کو ختم کر سکتے ہیں۔

## 5- فیس:

5.1- فی الحال بینک کی جانب سے یہ سہولت مفت مہیا کی جارہی ہے تاہم بینک اپنی مرضی سے کسی بھی وقت کسٹمر کو کسی بھی دستیاب ذریعے سے نوٹس دے کر اس سروسز پر فیس وصول کر سکتا ہے۔ تاہم صرف کسٹمر کی رضامندی کے بعد ہی یہ فیس وصول کی جائے گی رضامندی موصول نہ ہونے کی صورت میں مذکورہ سروسز بغیر مزید کسی نوٹس کے منقطع کر دی جائیں گی۔

5.2- کسٹمر کی رضامندی کی صورت میں (بینک اگر مذکورہ فیس ختم نہ کرے تو) کسٹمر بینک کو مذکورہ سروسز کیلئے فیس ادا کرے گا اس ضمن میں کسٹمر کی جانب سے بینک کو اسکے اکاؤنٹ سے یہ فیس کاٹنے کا اختیار دیا گیا ہے۔

5.3- البتہ کسٹمر MSP کی جانب سے عائد کردہ ایگزٹا فیس اور دیگر چارجز جو الٹرنٹ وغیرہ موصول کرینے سلسلے میں نہیں ادا کرنے کا پابند ہے۔ بینک کا اس عمل سے کوئی تعلق نہیں۔



- 6.1- بینک اپنے ملازمین عارضی اسٹاف وغیرہ کی جانب سے کسٹمر کی پن کے غیر قانونی استعمال
- a کسٹمر کے دئے ہوئے ای میل ایڈریس تک کسی فراڈ کی نیت سے غیر قانونی رسائی اور یا موبائل فون نمبر تک
- b غیر قانونی رسائی
- c بینک کی جانب سے موصول کردہ ہدایات پر کسٹمر کی جگہ عمل کرے
- d کسی غلطی، تاخیر یا بینک کی سروس کی عدم دستیابی
- e فراہم شدہ معلومات یا الرٹس وغیرہ کے گم ہوجانے کی صورت میں
- f کسٹمر کا کسی دوسرے شخص کو معلومات وغیرہ تک غیر قانونی رسائی دینے یا رازداری کے قانون کو توڑنے کی صورت میں
- 6.2- بینک کسٹمر اور MSP کے درمیان ہونے والے کسی بھی جھگڑے کی صورت میں ذمہ دار نہ ہوگا اور نہ ہی MSP کی سروس کو الٹی پکڑنے کی ذمہ داری لے گا۔ یا MSP کی جانب سے آنے والے ہر الرٹ کی بروقت ڈیلیوری کا بھی ذمہ دار نہ ہوگا۔
- 6.3- MSP کی جانب سے موبائل سروس مہیا نہ کر سکے کی صورت میں بینک ذمہ دار نہ ہوگا۔ کسٹمر اس بات سے اتفاق کرتا ہے اس ضمن میں شکایات اور اٹکے ازالے کیلئے MSP سے رابطہ کیا جائے گا۔
- 6.4- سیکورٹی کارڈ ہولڈر کے ذریعے استعمال سہولیات کی تمام تر ذمہ داری پرائمری کارڈ ہولڈر پر ہوگی۔
- 7- Disclosure
- کسٹمر اس بات کو قبول کرتا ہے کہ بینک اسکی تمام معلومات مختلف مقامات پر استعمال کر سکتا ہے
- بینک MSP کو کسٹمر اور اس کے اکاؤنٹ کی تفصیلات مہیا کر سکتا ہے۔
- 8- ذمہ داری اور ضمانت
- کسٹمر اس بات کی ضمانت دیتا ہے کہ وہ بینک کو تمام نقصانات، کیمرو، فراڈ، کوتاہی ان قواعد و ضوابط کی خلاف ورزی سے ہونے والے نقصان وغیرہ پر ذمہ دار نہیں ٹھہرائے گا مزید یہ کہ بینک جنگ، فرقہ وارانہ فسادات، طوفان، زلزلے، کمپیوٹر یا مینیکل خرابی کی بنا پر ہونے والے کسی بھی نقصان، کلیم یا اخراجات کا ذمہ دار نہ ہوگا۔
- 9- تہدیدیں
- کسٹمر اپنی مرضی سے بغیر کسی نوٹس کی ضرورت محسوس کئے بغیر اقرار کرتا ہے اور ان قواعد و ضوابط میں مستثنیٰ میں ہونے والی تہدیدیں یا جدتوں پر اپنی آمادگی ظاہر کرتا ہے۔
- 8- آن لائن بینکنگ
- برائے مہربانی ان قواعد و ضوابط کو احتیاط سے پڑھ لیجئے یہ قواعد و ضوابط اس سروس کے استعمال کی بابت بطور کسٹمر آپ کے اور بطور بینک ہمارے حقوق و ذمہ داریوں کا تعین کرتے ہیں۔ اس معاہدے کے تمام قواعد و ضوابط قانونی طور پر لازمی ہیں لحاظ انکو اس معاہدے کی رو سے پڑھ لیجئے۔
- اس سروس سے متعلق یہ قواعد و ضوابط سابقہ قواعد و ضوابط کی بجائے ہیں ماسوائے جہاں ہم ایسا کرنے کو نہ کہیں۔
  - یہ قواعد و ضوابط ان قواعد و ضوابط کے علاوہ ہیں جو آپ اور اپنے ذاتی اکاؤنٹ کے استعمال کے دوران لاگو ہوتے ہیں۔ اگر ان قواعد و ضوابط اور سابقہ قواعد و ضوابط میں کوئی ٹکراؤ ہو تو ان قواعد و ضوابط کا اطلاق کیا جائے گا۔ بشرط یہ کہ یہ ٹکراؤ الیکٹرانک بینکنگ سروس کے بارے میں ہو۔
  - آپ کے انفرادی نام پر موجود ذاتی اکاؤنٹ سے متعلق (اہل اکاؤنٹ) اس معاہدے کے آخری سیکشن میں آپکو چند الفاظ کی تعریفیں ملیں گی جن کا اس معاہدے میں استعمال کیا گیا ہے۔ اس سائٹ یا کسی صفحے کو استعمال کر کے آپ غیر مشروط طور پر ان قواعد و ضوابط کے پابند ہوجاتے ہیں۔ اگر آپ ان قواعد و ضوابط سے متفق نہیں ہیں تو ہر اے مہربانی اس سائٹ یا کسی صفحے کو استعمال کیجئے۔
  - میں الیکٹرانک بینکنگ نظام کے تحت بینک کی جانب سے مہیا کی جانے والی سروس کے بارے میں مندرجہ ذیل مکمل طور پر متفق ہوں اور ان کو بھجنا اور قبول کرتا ہوں۔

1- اکاؤنٹ جن پر آپ سروس استعمال کر سکتے ہیں

- 1.1- اس ایگریمنٹ کے قواعد کو قبول کر کے آپ اس بات پر متفق ہیں کہ وہ سروس ہمارے پاس موجود تمام اکاؤنٹس پر دستیاب ہوں گی۔ چاہے یہ اکاؤنٹ اس وقت کھلے ہوں یا مستقل میں کھولے جائینگے یہ سروسز چند مخصوص قسم کے اکاؤنٹس پر استعمال نہیں ہو سکیں گے۔ جن کے بارے میں آپ کو وقتاً فوقتاً مطلع کیا جائے گا۔
- 1.2- ان سروسز کو استعمال کرنے کیلئے آپ کا ہمارے پاس رجسٹرڈ ہونا ضروری ہے۔
- 1.3- آپ اپنا ایڈریس فون بینکنگ سروسز، ایپلیکیشن فارم جمع کرا کے، آن لائن ایپلیکیشن فارم کے ذریعے، کریڈٹ کارڈ اکاؤنٹ اوپننگ فارم کے ذریعے اور برانچ اکاؤنٹ اوپننگ فارم کے ذریعے رجسٹرڈ کروا سکتے ہیں۔ آپ کا مذکورہ ایڈریس بینک کے سسٹم میں محفوظ کر دیا جائیگا۔ اور مستقبل کی کمیونیکیشن میں استعمال کیا جائے گا۔
- 1.4- آپ اس بات پر بھی متفق ہیں کہ بینک کے نمائندے سے آپکی گفتگو کو بعد ازاں کسی کا خاص مقصد بشمول عدالت میں بطور گواہی استعمال کرنے کی غرض سے ریکارڈ کیا جاسکتا ہے۔ اگر آپ کا موجودہ ایڈریس ہمارے ریکارڈ میں موجود ایڈریس سے مختلف ہے تو کال بیک کنفرمیشن کا طریقہ اختیار کیا جائیگا۔
- 1.5- آپ بینک کی جانب سے تمام قواعد و ضوابط سے حاصل شدہ سروسز اور/یا ٹرانزیکشن اور/یا کسی خاص سروس سے متعلق ہدایات کے سلسلے میں مکمل طور پر قبول کرتے ہیں
- 1.6- کسی ٹرانزیکشن/سروس سے متعلق ریکارڈ مذکورہ سروس/ٹرانزیکشن کے بارے میں حتمی ثبوت ہوگا۔
- 2- سیکورٹی سے متعلق آپ کی ذمہ داریاں
- 2.1- اس بات کو یقینی بنانے کیلئے کہ صرف آپ ہی اپنے اکاؤنٹ کو استعمال کرتے ہیں آپ کو مندرجہ ذیل سیکورٹی سروسز اختیار کرنا ہوگا۔
- 2.2- آپ کی سروس کے بہتر استعمال کیلئے ہم آپکی یوزر آئیڈنٹیفیکیشن کوڈ اور ایک ابتدائی پاس ورڈ دیں گے تاہم بعد ازاں آپ اپنا پاس ورڈ منتخب کر سکتے ہیں۔ یہ دونوں آپ کے سیکورٹی کوڈز ہیں اور جب بھی آپ اس سروس کو استعمال کریں گے تو یہ آپ کی پہچان کیلئے استعمال کریں۔
- آپ کے پاس ورڈ اور سیکورٹی کوڈز کا تحفظ
- 2.3- سیکورٹی کوڈز کے متعلق:
- 2.3.1- اپنا پاس ورڈ باقاعدگی سے تبدیل کرتے ہیں اور جو پاس ورڈ آپ پہلے استعمال کر چکے ہیں اسے دوبارہ منتخب نہ کریں۔
- 2.3.2- جب بھی پاس ورڈ منتخب کریں کہ ایسا بہتر منتخب نہ کریں جس کا کوآسانی سے اندازہ لگاسکیں مثلاً آپ کو پاس ورڈ کے طور پر اپنی یا اپنے رشتہ دار کی تاریخ پیدائش اپنے ٹیلی فون نمبر کو کوئی حصہ منتخب نہیں کر چاہیے۔
- 2.3.3- آپ کو اپنے سیکورٹی کوڈز کے تحفظ کیلئے ہر وقت مناسب اقدام اٹھانا چاہیے اپنے پاس ورڈ یا سیکورٹی کوڈ کوئی تفصیل کسی دوسرے فرد ہمارے اسٹاف ممبر یا ہیلپ لائن پر موجود کسی نمائندے کو کسی بھی صورت میں نہیں دینا چاہیے۔
- 2.3.4- آپ اپنے سیکورٹی کوڈ وغیرہ کو اس طرح ریکارڈ نہ کریں کہ کوئی اسے آسانی سے پہچان لے۔
- 2.3.5- اگر آپ کو شبہ ہو کہ آپ کا پاس ورڈ یا سیکورٹی کوڈ کو کوئی حصہ کسی دوسرے فرد کو معلوم ہو گیا ہے تو فوری طور پر اپنا پاس ورڈ تبدیل کیجئے اور اگر ایسا ممکن نہ ہو تو فوری طور پر ہیلپ لائن 111-002-002 پر ہمیں مطلع کیجئے۔ ہم نئے سیکورٹی کوڈ اور پاس ورڈ کے سیٹ ہونے تک آپ کی سروس کو معطل رکھیں گے۔
- برائے مہربانی نوٹ کر لیجئے کہ بینک کسی بھی حالت میں آپ کی سروسز کے غیر قانونی استعمال کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

2.4 اگر آپ کو معلوم ہو کہ آپ کسی اکاؤنٹ پر کوئی ایسی ٹرانزیکشن ہوگئی ہے جس کو آپ نے اتھارائز نہیں کیا تو آپ ہمیں فوری طور پر 002-002-111 پر مطلع کریں۔

اس ضمن میں آپ یا دودھانی کرائی جاتی ہے کہ آپ باقاعدگی سے اپنے بینک اسٹیمٹنس کو چیک کریں تاکہ کسی غیر قانونی ٹرانزیکشن کو روکا جاسکے۔

### دیگر حفاظتی اقدامات:

2.5 کسی کو اپنی جگہ سروس استعمال کرنے کی اجازت نہ دیں۔

2.6 جب آپ آن لائن میں اپنے کمپیوٹر کو کھلا نہ چھوڑیں۔

یہاں یہ بات اہم کہ آپ سسٹم پر موجود ڈیوائس آپ نے خود خریدی ہے یا آپ وہ ڈیوائس جو ہم نے آپ کو مہیا کی دونوں صورتوں میں کمپیوٹر سے دور جانے سے پہلے اپنے سسٹم کو آف لائن کرنا نہ بھولیں۔

2.7 کبھی بھی اپنی سروس LAN کے ذریعے استعمال نہ کریں اور اگر ایسا کرنا ہو تو اس بات کو یقینی بنائیے کہ کوئی دوسرا شخص اس وقت آن لائن نہیں ہے۔ کیونکہ ایسا ہونے کی صورت میں وہ آپ کے سیکورٹی ریکارڈ کو نقل کر سکتا ہے آپ کو آپ کی سروس اور سیکورٹی کی حفاظت کیلئے ہماری جانب سے مہیا کی گئی دیگر ہدایات پر سختی سے عمل کرنا ہے۔

2.8 آپ کے سروسز کے استعمال کو محفوظ بنانے کیلئے کسی بھی دوسری ضرورت سے جو ہماری جانب سے کسی بھی طرح آپ کو نوٹ کروائی گئی ہیں، آپ کا متفق ہونا ضروری ہے۔

### 3- ہدایات پر عمل کرنے کیلئے آپ کی جانب سے ہمیں دی گئی اتھارٹی:

3.1 آپ اس بات پر متفق ہیں کہ آپ کے اور ہمارے درمیان اتفاق شدہ سیکورٹی کوڈ آپ کی شناخت کیلئے کافی ہے۔ آپ سے ہدایات حاصل کرنے اور ان پر عمل کرنے کیلئے ہمیں آپ سے مزید کسی تحریری یا دوسری شناخت کی ضرورت نہیں ہے۔ اگر مذکورہ ہدایات آپ نے نہ سنی دی ہوں۔

### غیر قانونی ہدایات کے بارے میں آپ کی ذمہ داری

3.2 ہم آپ کے پاس ورڈ کے غلط استعمال پر کسی بھی طرح کی ذمہ دار نہ ہونگے چاہے اس طرح آپ کی سیکورٹی کوڈ سے غیر قانونی ہدایت ہی کیوں نہ آ رہی ہوں آپ کو ہمارے اطمینان کیلئے ثابت کرنا ہوگا کہ۔

3.2.1 آپ کے سیکورٹی کوڈ کیلئے سیکشن 2.1 تا 2.3 اور 2.5 تا 2.8 تمام حفاظتی ذمہ داریاں پوری کی گئیں ہیں۔

3.2.2 ہو سکتا ہے کہ آپ کا پاس ورڈ سیکشن 2.3.5 کے تحت کسی دوسرے شخص کی غیر قانونی ٹرانزیکشن سے قتل پیہ چل جائے۔

3.2.3 آپ کے اکاؤنٹ کے غیر قانونی استعمال کے باعث ہونے والے تمام اخراجات اور نقصان کے آپ خود ذمہ دار ہوں گے اگر آپ نے فراڈ کی کوشش کی ہو یا مکمل طور پر احتیاط کو نظر انداز کیا ہو یا جان بوجھ کر غیر ذمہ دارانہ رویہ اختیار کیا ہو یا آپ کسی بھی سیکورٹی معاملات جن کا سیکشن 2.1 تا 2.4 اور 2.5 تا 2.8 بشمول یا 2.3.5 میں درج ضروریات کے ذیل نازل ہوں۔

3.3 آپ تو ذمہ دار ہوں گے اور نہ ہی آپ پر یہ قیوم واجب الادا ہوں گی اگر ایسی ٹرانزیکشن جس کی ہدایات آپ نے جاری نہیں کی تھیں آپ کے سیکورٹی کوڈ سے ہو گئی اگر:

3.3.1 اگر ایسی ہدایات آپ کی جانب سے ہمیں آگاہ کرنے کے بعد جاری کی گئی ہیں کہ آپ کو اس امر کا شبہ ہوا ہے کہ آپ کا پاس ورڈ کسی اور شخص کے علم میں آچکا ہے سیکشن 2.3.5 یا

3.3.2 ہمارے شق 7.1 پر عمل درآمد میں کوتاہی یا ناکامی کی صورت میں آپ کا پاس ورڈ کسی غیر متعلقہ شخص کے علم میں آچکا ہے۔

### آپ کی ہدایات پر عملدرآمد:

3.4 آپ کو غیر قانونی اور ڈرافٹ بنانے کیلئے سروس کو استعمال نہیں کرنا چاہیے کیونکہ ہم ایسی کسی ٹرانزیکشن کی درخواست کو رد کر سکتے ہیں۔ اگر ایسا کوئی اور ڈرافٹ بنایا جاتا ہے تو ہم کوئی بھی مناسب قدم اٹھا سکتے ہیں۔ مثلاً کوئی مارک اپ نقصان اور اسکے اکاؤنٹ پر کوئی چارجز وغیرہ (اس اکاؤنٹ کے قواعد و ضوابط کے مطابق) آپ متفق ہیں کہ:

3.4.1 یہ آپ کی ذمہ داری ہے کہ اس بات یقینی بنائیں کہ کوئی غیر قانونی اور ڈرافٹ نہیں ہو رہا اور

3.4.2 غیر قانونی اور ڈرافٹ کو روکنے کیلئے آپ سروس کے آپریشن پر نیکہ نہیں کریں گے بلکہ آپ کے مد نظر یہ حقیقت ذہنی چاہئے کہ آپ کو کوئی چیک یا اس سروس کے ذریعے ادا شدہ کوئی رقم فوری طور پر آپ کے اکاؤنٹ بیلنس میں نظر نہیں آتی (جو اور ڈرافٹ کی وجہ بن سکتا ہے)

3.5 جب ہمیں اس سروس کے ذریعے کسی ٹرانزیکشن کی ہدایات ملتی ہیں تو ہم قابل ادا رقم بمعہ کوئی سروس چارجز مذکورہ ٹرانزیکشن کی مد میں آپ کے بتائے ہوئے اکاؤنٹ سے ڈیبٹ کر دیتے ہیں۔ اگر ایک مرتبہ آپ نے مذکورہ سروس کے ذریعے ہدایات جاری کر دیں تو آپ کو واپس نہیں کر سکتے۔ اور اس ضمن میں ہماری کوئی ذمہ داری نہ ہوگی۔

3.5.1 آپ کی دی گئی ہدایات کو واپس کرنے یا

3.5.2 آپ کی دی گئی ہدایات کو قبول کرنے کیلئے جو شرط قابل واپسی یا جن پر ہمیں تھرڈ پارٹی کو قبل از وقت ادا ہونگی کرنا ہوتا ہے اگر آپ ہمیں کوئی ہدایت واپس کرنے کیلئے کہیں جو آپ دے چکے ہوں ہم اسکو اپنی حد تک کرنے کی کوشش کریں گے جہاں تک قابل عمل قوانین اور بینکنگ سیکورٹی پریکٹس۔

### قاعدے قوانین ہمیں اجازت دیتے ہوں

آپ اس بات سے اتفاق کرتے ہیں کہ اس عمل کے نتیجے میں آنے والے اخراجات کے ذمہ دار آپ ہوں گے

3.6 اگر ہمیں یقین ہو کہ ہم ایسا کرتے ہیں غلط نہیں ہیں تو ہم کر سکتے ہیں!

3.6.1 مذکورہ سروس کے ذریعے دی گئی کسی ہدایات پر عمل کرنے سے انکار

3.6.2 انکار کسی خاص ہدایت کیلئے آپ سے تحریری تصدیق نامے کا مطالبہ

### ہدایات:

اگر ہمیں یقین ہو جائے کہ کوئی ہدایت آپ نے نہیں دی تو ہم اپنی ہدایت کو چیک کرنے کے بعد کسی بھی کئے گئے عمل کو واپس کرنے کے مجاز ہوں گے اس واپسی کے عمل میں آپ کو ہونے والے کسی براہ راست یا بالواسطہ نقصان کے ہم ذمہ دار نہ ہوں گے۔

3.7 جب آپ سروس کے ذریعے کوئی ہدایت جاری کرتے ہیں تو ہم سروس کے دوران کم از کم درکار وقت کے اندر مذکورہ ہدایت پر عمل کرنے کی کوشش کرتے ہیں ہم وقتاً فوقتاً کم از کم درکار اوقات کے بارے میں مطلع کرتے رہتے ہیں کسی غیر متوقع وقت پر دی گئی ہدایت پر عمل اگلے کاروباری دن تک ممکن نہ ہوگا۔

### 4- اگر آپ کا جو انٹ اکاؤنٹ ہو۔

مذکورہ سروس فی الحال آپ جو انٹ اکاؤنٹ میں استعمال نہیں کر سکتے اگر بینک اس طرح کی سروس کو ممکن بناتا ہے تو اس کے اپنے قواعد و ضوابط ہوں گے۔

### 5- آپریٹنگ ٹائم تبدیلیاں اور رکاوٹیں۔

5.1 ہم دستیاب سروس کو قابل استعمال بنانے کیلئے قابل عمل اقدامات اٹھائیں گے آپ اس بات کو قبول کرتے ہیں کہ روٹین میینٹیننس کیلئے درکار وقت سسٹم کے ٹرانزیکشن کو مکمل کرنے کیلئے درکار وقت اور ہمارے کنٹرول سے باہر دیگر حالات کے باعث ہو سکتا ہے کہ مذکورہ سروس نارمل آپریٹنگ اوقات کے درمیان ممکن نہ ہو۔

5.2 اس سروس سے متعلق ہم کسی بھی وقت مجاز ہیں۔

5.2.1 آپریشن کا طریقہ کار بدل دینے کے

5.2.2 دستیاب سہولتوں میں سے کسی کو بھی بدل دینے یا ختم کر دینے یا معطل کر دینے کے

5.2.3 سروس کا اختتام

اگر ہم سروس کو ختم کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں تو ہم آپ کو 30 دن یا مخصوص حالات میں کم از کم وقت میں نوٹس دینے کے کوشش کریں گے۔

5.3 اگر بینک کے کنٹروں سے باہر کسی بھی معاملے کی وجہ سے یا کسی کمپیوٹر ٹیلی کمیونیکیشن الیکٹرانک ٹیکنیکل یا نیٹ ورک میں خرابی کے باعث آپ کی سروس کو استعمال نہ کر سکیں تو بینک اس معاملے پر ہرگز ذمہ دار نہ ہوگا۔

6- سروس سافٹ ویئر اور ہارڈ ویئر

6.1 سافٹ ویئر کا اہلیت

ہر مرتبہ آپ جب سروس استعمال کریں تو ہو سکتا ہے کہ یہ خود بخود آپ کے سسٹم کو مذکورہ سروس کو بہتر طریقے سے استعمال کے قابل بنانے کیلئے درکار ضروری سروس سافٹ ویئر مہیا کر دے جس کا دوسرا طریقہ یہ ہے کہ آپ کو یہ سروس سافٹ ویئر کسی متبادل طریقے سے مہیا کیا جائے اس بات کا اطمینان کرنا آپ کی ذمہ داری ہے کہ آپ کو مہیا کیا گیا سروس سافٹ ویئر آپ کے کمپیوٹر پر درست انداز میں کام کرتا ہے یا نہیں اگر ایسا نہیں ہوتا تو اس کے نتیجے میں ہونے والے ہمارے کسی بھی نقصان کے ذمہ دار آپ ہوں گے البتہ سروس سافٹ ویئر کے غیر معیار یا نا اہل ہونے کے نتیجے میں آپ کو ہونے والے کسی نقصان کے ذمہ دار ہم نہیں ہوں گے۔

وائرلس سے حفاظت:

6.2 انٹرنیٹ یا دیگر جینٹل کے توسط سے پبلک سسٹم پر ہمیں کنٹرول نہیں ہے لہذا آپ کو یقین دہانی کرانی ہے کہ کوئی بھی کمپیوٹر یا دیگر آلات آپ استعمال کرتے ہیں اسے تمام وائرلس سے بچانا ہوگا۔

دیگر افراد کے آلات کو استعمال کرنا:

6.3 آپ کے لئے ضروری ہے کہ اگر آپ کوئی کمپیوٹر یا کوئی آلات استعمال کرتے ہیں جو کہ آپ کا اپنا نہیں ہے تو کسی بھی دیگر شخص کے کمپیوٹر یا آلات کو استعمال نہ کریں۔ اور نہ ہی اپنے ملازمین کو فراہم کردہ کمپیوٹر اس وقت تک استعمال کریں جب تک کہ مالک کی جانب سے اجازت نہ ہو۔

تھرڈ پارٹی سروسز کے قواعد سے اجازت:

6.4 ہم کسی بھی ایسی سروسز کے ذمہ دار نہیں ہو سکتے جو کہ ہمارے کنٹروں میں نہ ہو یا کسی بھی خسارہ کی وجہ سے آپ استعمال کرنے سے قاصر ہیں آپ کے لئے ضروری ہے کہ سروس اور سروس فراہم کرنے والے کے تمام شرائط و ضوابط پر عمل کریں اور اس سلسلے میں تمام چارجز وغیرہ ادا کریں۔

سروس سوئفٹ ویئر اور دیگر معلومات کے متعلق مالکانہ حقوق:

6.5 سروس سوئفٹ ویئر آپ کو سپلائی کرتے وقت ہم آپ کو ایک قابل منتقل عارضی لائسنس سروس سوئفٹ ویئر استعمال کرنے کیلئے دے رہے ہیں۔ سروس سوئفٹ ویئر اور دیگر تمام میٹریل اور معلومات جو آپ کو فراہم کی جائیں گی وہ ہمارے اور دوسروں کے متعلق ضروری معلومات ہیں۔ اس کیلئے آپ کو چاہئے کہ آپ:

6.5.1 ان کو سروس کے علاوہ استعمال کریں

6.5.2 کاپیاں حاصل، فروخت کرنا، تجارتی بنیادوں پر کرایہ پر دینا، سب لائسنس یا کسی بھی تھرڈ پارٹی کو منتقل کرنا

6.5.3 کسی بھی سروس سوئفٹ ویئر کے ڈیٹا کو ڈی-کمپائل، ریورس انجینئر، ان پٹ یا کپائل کرنا

6.6 اگر آپ پاکستان کے باہر کسی ملک میں یہ سروس استعمال کرتے ہیں تو آپ کیلئے ضروری ہے کہ آپ اس ملک کے قوانین کے پابند رہیں یعنی اگر ضروری ہو تو اس ملک میں سروس سوئفٹ ویئر کے امپورٹ/ ایکسپورٹ لائسنس حاصل کیجئے۔

7- آپ کے نقصان اور ہماری ذمہ داری:

7.1 ہم ممکنہ اقدامات اٹھائیں گے کہ سروس کے متعلق ہمارا سسٹم مناسب سیکورٹی ڈیزائن کے تحت نصب کیا جائے اور مذکورہ سسٹم کو آپریٹ کرنے میں تمام خطرات کو قانون، اصول، ضابطوں، رہنما ہدایات، سرکیز، کوڈ آف کنڈکٹ اور درودرجہ مارکیٹ پر پیش کردہ سروس کے ذمہ دار نہ ہوں گے۔

7.2 ہم فراہم کردہ سروس کے نتیجے میں آپ کے کسی بھی نقصان یا خسارے کے ذمہ دار نہ ہوں گے بشمول بالواسطہ یا بلاواسطہ یا خصوصی طور پر کوئی نقصان ہوان حالات کی مثالیں جن میں ہم آپ کیلئے نقصان کے ذمہ دار نہ ہوں گے۔

7.2.1 آپ کی جانب سے واضح موصول شدہ ہدایات پر عمل کرنا جو آپ کی جانب سے کسی دوسرے شخص نے ہم پہنچائی ہوں (برائے مہربانی اس قانون کی وضاحت کیلئے سیکشن 3.2 اور 3.3 ملاحظہ کیجئے۔

7.2.2 آپ کے سسٹم اور سروس کے درمیان کوئی بھی ناموزونیت

7.2.3 کسی مشین، سسٹم یا کمیونیکیشن کے فیئل ہو جانے کی صورت میں (سوائے ایسی صورت کے جہاں مناسب انتظامات اور احتیاطی تدابیر شق نمبر 7.1 کے مطابق اختیار کر کے فیئل ہونے سے بچایا جاسکتا تھا)، صنعتی تنازعات یا دیگر صورتحال جو ہمارے اختیار سے باہر ہو جس کے باعث سروس مکمل یا جزوی طور پر دستیاب نہ ہو یا ہدایات کا ایسی سروس کے ذریعے دیا جانا جو جزوی یا کلی طور پر زیر استعمال نہیں ہے۔

7.2.4 کسی بھی مالیاتی معلومات پر آپ کا انحصار جو سروس کے ذریعے جزوی طور پر مہیا کی گئی ہو۔

7.2.5 آپ کے سسٹم کا آپ یا کسی اور ذریعے سے غلط استعمال۔

7.2.6 آپ کے اکاؤنٹ کی ایسی معلومات تک کسی دوسرے شخص یا کسی تھرڈ پارٹی کی رسائی جو آپ کے سروس کے استعمال کے نتیجے میں حاصل کی گئی ہو (سوائے ان معلومات کے جو ہماری لاپرواہی یا جان بوجھ کر کی گئی غلطی کے سبب ہو) اور

7.2.7 آپ کی ہدایت پر عمل میں تاخیر یا بینک کی جانب سے عمل نہ کرنا

7.3 بینک کسی بھی نقصانات یا بشمول لامحدود بلواسطہ یا بلاواسطہ خسارہ حادثاتی طور پر نقصان جو کہ ہماری سائٹ پر ان سروس کے متعلق ہوا اور اس میں کوئی ناکامی نقص غلطی یا آپریشن میں کوئی تاخیر یا منتقلی، کمپیوٹر کا وائرلس یا لائن یا سسٹم کی ناکامی حتیٰ کہ اگر بینک کے نمائندے کو ایسے نقصانات یا اخراجات کے بارے میں بتایا جائے۔

7.4 اس سائٹ پر معلومات اور میٹریل بشمول ٹیکسٹ گرافکس رابطہ یا دیگر آئٹمز جو کہ فراہم کیا جاتا ہے۔ بینک یا گروپ اس کی تصحیح یا ترمیم نہیں کر سکتا جب تک کہ اس میں موجود نقص یا خرابی کو دور نہیں کر دیا جاتا ہے یا کسی قسم کی ضمانت بشمول لامحدود ضمانت کسی بھی تھرڈ پارٹی کے اخراجات موجود، فنڈس، کمپیوٹر وائرلس سے آزادی کی غرض سے معلومات اور میٹریل کی غرض سے دیا جاتا ہے۔

7.5 آپ کو ہمارے ساتھ تھرڈ پارٹی قرار کرنا ہوگا کہ ہمارے ملازمین اور ہمارے جانفین یا ایجنٹس تمام کارائیوں غفلت معاملات، نقصانات، مطالبات خسارہ، کے سلسلے میں مکمل اقرار کرتے ہیں۔ اس کے علاوہ تمام ڈیوٹس، ٹیکسز اور دیگر قانونی اخراجات جو کہ وکیل اور کلائنٹس کے مابین ہوتا ہے۔ جو کہ آپ کی سروس کے استعمال کر سیکے سبب سے ہوتا ہے۔

8- معاہدے کی خلاف ورزی:

آپ کیلئے ضروری ہے کہ کسی بھی تمام نقصانات کے بارے میں معاوضہ ادا کریں جو کہ اس معاہدے کی خلاف ورزی کے نتیجے میں نقصان کے سبب ہے۔

9- سروس کے استعمال کرنے کے بارے میں:

9.1 آپ کسی بھی وقت سروس کے استعمال کو منسوخ کر سکتے ہیں اس کیلئے تحریری نوٹس دینا ہوگا۔

9.2 اگر آپ کے پاس منگنا کا وینٹس ہے تو آپ مذکورہ سروس کو منسوخ نہیں کر سکتے جب تک کہ آپ تحریر طور پر اس کی

اطلاع نہ دیں

- 13.2 اور مزید آپ کو اختیار دیتے ہیں کہ آپ زبانی ہدایات ٹیلیفون کے ذریعے بینک کے نمائندے کو فراہم کریں ہمیں یہ حق حاصل ہے کہ ہم آپ کی شناخت کو ٹیلیفون پر دستخط کریں اور آپ تمام معاملات کے ذمہ دار ہونگے۔
- 13.3 سروس کے متعلق کوئی شکایت ارسال کریں۔
- 13.4 پاکستان میں ہماری کسی بھی برانچ جس میں آپ اکاؤنٹ رکھتے ہوں ای میل سروس مکمل طور پر قابل بھر نہیں ہے۔ لہذا آپ ہمیں بھیجنے کیلئے اس کا استعمال نہ کریں۔
- 13.4.1 اس معاہدے کے متعلق نوٹس یا ایبل۔
- 13.4.2 حساس کیونٹیشن جیسے ادائیگی کی ہدایات (آپ کے اکاؤنٹ کے متعلق سروس استعمال کر کے بھیجی جائے۔
- 13.5 اگر ہم آپ کو نوٹس بھیجتا ہیں تو ہم اس سلسلے میں آپ کے دینے گئے پتہ کا استعمال کریں گے۔
- 14- سروس کی کوالٹی آپ کی کار اور ہدایات کو ریکارڈ کرنا:
- کسٹمر اور ہمارے اسٹاف کے تحفظ کیلئے اور کسی بھی تنازعہ سے بچنے کیلئے یہ ضروری ہے کہ
- 14.1 ہم سروس کے کسٹمر اور ہمارے درمیان ہونے والی ٹیلیفون کی بات چیت کو ریکارڈ کریں گے۔
- 14.2 ہم کسٹمر کی جانب سے دی گئی تمام ہدایات کا ریکارڈ رکھتے ہیں۔
- 14.3 ہم سروس کے متعلق ٹیلیفون کالز کو ہمیں گے اور سروس کی کوالٹی کو بہتر بنائیں گے۔
- 15 ہماری ایڈورٹائزنگ:
- دوفا وقتاً ہم اور ہمارے پروجیکٹس اور سروسز کو شہرت کرتے رہیں گے اور دیگر کمپنیز جو کہ بینک کے گروپ میں ہے اس سروس سے استفادہ کریں گے۔ اور آپ کو اس سے اتفاق کرنا ہوگا کہ یہ حدود ان ایڈورٹائزنگ پر عائد نہیں ہوں گی۔
- 16- معلومات/ میسرٹیز اور فریڈ مارکس کا غیر قانونی استعمال:
- آپ اس بات کو مکمل سمجھتے اور اتفاق کرتے ہیں کہ سائٹ اور بینک گروپ کی ویب سائٹ، ٹریڈ مارکس، اور دیگر سسٹم کا غیر قانونی استعمال جرم ہے تمام پروڈکٹس اور سروسز تمام ذمہ دار یا ایبلیٹیا نہیں ہے۔ اور آپ کی سروسز کا حتمی تعین بینک کرے۔
- 17- تفصیلات کو ظاہر کرنے کی ضرورت
- چونکہ بینک آپ کے اکاؤنٹ، سروس، اور کاروبار کی معلومات خفیہ رکھتا ہے لہذا میں اس بات کا اقرار کرتا ہوں کہ بینک یا اس کا کوئی ملازم میرے ذاتی کاروبار یا اکاؤنٹ جو بینک یا کسی دوسرے گروپ ممبر کے پاس ہیں یا بینک یا کسی گروپ ممبر سے میرے تعلق کی تفصیل یہ ہے۔
- 17.1 بینک کا کوئی افس یا برانچ یا کوئی گروپ ممبر
- 17.2 کوئی ایجنٹ ٹھیکہ دار یا تھرڈ پارٹی سروس فراہم کر نیوالا یا کوئی دیگر پیشہ ورانہ مشیر برائے بینک یا گروپ ممبر
- 17.3 کوئی بھی کسٹمر کا ضامن یا تھرڈ پارٹی سیکورٹی فراہم کرنے والا
- 17.4 کوئی بھی قانونی سپروائزر یا سرکاری اتھارٹی بینک کے ساتھ یا گروپ ممبر کے ساتھ مشاورت کرتا ہے۔
- 17.5 کوئی شخص جس کو معلومات کی فراہمی کی ہدایت عدالت کی جانب سے بینک یا کسی گروپ ممبر کو دی جائے
- 17.6 بینک کا کوئی بھی شراکت دار یا سب شراکت دار یا انٹیشن منتقل ایب، بینک کے اختیارات اور قانون کا آپ سے رابطہ ہے گا۔
- 17.7 کوئی بھی شخص بینک یا گروپ ممبر کے تحت خفیہ فرائض انجام دے۔
- 17.8 کوئی بھی بینک یا مالیاتی ادارہ اس کے ساتھ آپ کے معاملے کی تجویز ہو جو کہ پاکستان میں یا کسی بھی دیگر ملک میں ہو وہ اس ڈیٹا پروڈکشن کے لیول کی پیشکش نہیں کر سکتا۔

- 9.3 ہم یہ حق محفوظ رکھتے ہیں کہ کوئی بھی وجہ بتائے بغیر سروسز کو منسوخ کر سکتے ہیں
- 9.4 اگر آپ کی سروس کا استعمال کسی بھی وجہ سے ختم ہونے کے قریب ہے تو یہ کسی بھی ہدایت کو متاثر نہیں کریگا
- 10- آپ کے پارٹنر کے متعلق:
- 10.1 ہمیں حق حاصل ہے کہ
- 10.1.1 کہ آپ سے سروس کے سلسلے میں ہمیں اور پارٹنر وصول کریں
- 10.1.2 ہمیں اور پارٹنر میں وقتاً فوقتاً 7 دن کے نوٹس پر تبدیلی کریں یا بینک کے پارٹنر کے شیڈول کے نوٹس سے تبدیل کریں جب ہم آپ کو ایک نوٹس دیں تو آپ موجودہ اضافہ کیلئے ادائیگی نہیں کریں گے۔ کیونکہ آپ کو 7 دن کے اندر آپ کیا استعمال کو منسوخ کرنا ہوگا۔ آپ کو 7 دن کے نوٹس اس ضمن میں پارٹنر میں کی جانے والی وقتاً فوقتاً تبدیلیاں یا بینک کے شیڈول آف پارٹنر پر اثر انداز ہونے والی ایسی تبدیلیاں۔ اگر ہم آپ کو اس طرح کو نوٹس دیں تو آپ کو مجوزہ اضافی پارٹنر تک ادائیگی نہیں کرنا جب تک آپ 7 دن کے نوٹس پر سروسز کا استعمال منسوخ نہیں کرتے۔ تاہم نوٹس دینے کے 7 دن کے بعد سروسز کے مستقل استعمال یا بینک کے شیڈول آف پارٹنر میں مجوزہ تبدیلیوں کو آپ کی جانب سے قبول تصور کیا جائے گا۔
- 10.2 کسی بھی شک یا الجھن سے بچنے کیلئے برائے مہربانی نوٹ کر لیں کہ فیس یا پارٹنر کا کوئی بھی حوالہ جو کہ سیکشن 10.1 میں درج ہے ہماری مہیا کردہ سروسز سے متعلق ہے۔ سروس کے استعمال کے ذریعے ہمیں دی گئی ہدایات کے نتیجے میں مہیا کی جانے والی کسی بھی خاص بینکنگ یا دوسری سروس پر یہ لاگو نہیں ہوتے۔ آپ کی درخواست پر بینکنگ اور دیگر سروسز کے پارٹنر کی تفصیل فراہم کرنے میں ہمیں خوشی ہوگی۔
- 11 اس معاہدے میں تبدیلی کا ہمارا حق:
- 11.1 ہمیں آپ کو تحریری نوٹس دے کر ان تبدیلیوں کے لاگو موثر ہونے سے 30 دن قبل اپنی برانچوں آفس میں نمایاں نوٹس آویزا کر کے یا آپ کو کسی بھی سروس کے ذریعے پیغام یا ہنگامہ وقتاً فوقتاً اس معاہدے کے قواعد و ضوابط میں تبدیلی کرنے کا مطلق حق حاصل ہے۔ اس سروس کے استعمال کا آپ کا حق تب تک متاثر نہ ہوگا جب تک ہمیں آپ کی جانب سے تحریری نوٹس نہیں ملتا۔
- 11.2 ہم آپ کو اس طرح کی کسی تبدیلی کے موثر ہونے سے کم از کم 15 دن قبل آگاہ کریں گے علاوہ اس کے سروس کی سیکورٹی یا ہمارے اختیار سے باہر کسی بھی حالات کے تحت نوٹس مختصر مدت کا ہو۔ اس معاہدے کے قواعد و ضوابط میں تبدیلی کو آپ کو موصول ہو جانے پر آپ کی جانب سے سروس کے استعمال کو ہم ان تبدیلیوں پر آپ کی رضامندی تصور کریں گے (لیکن برائے مہربانی یاد رکھیں کہ آپ سروس کے استعمال کو کسی بھی وقت ختم کرنے کا حق رکھتے ہیں)
- 12- اس معاہدے کے قواعد کی مدت:
- 12.1 اگر ان قواعد کا کوئی حصہ قانوناً نامناسب یا ناقابل اطلاق لگتا ہو تو اس کا اثر بقیہ قواعد پر نہ ہوگا۔
- 12.2 ہمیں یقین ہے کہ اس معاہدے کے قواعد و ضوابط غلطیوں سے پاک ہیں اگر کوئی شق یا کسی شق کا کوئی حصہ کسی غلطی کا حامل یا نامناسب یا قانوناً درست محسوس نہ ہو تو ہمیں یہ حق حاصل ہے کہ ہم اس شق کو اس طرح تبدیل کریں کہ وہ درست ہو جائے۔
- 12.3 اگر اس معاہدے کی کوئی شق کسی کسٹمر کیلئے ناقابل اطلاق ہے تو کسی بھی طرح یہ شق دوسرے کسٹمر کیلئے ناقابل اطلاق نہ ہوگی۔
- 12.4 اگر ہم اس معاہدے کی کسی بھی شق میں ترمیم کرنے میں تو یہ عارضی یا بطور خاص ہوگی۔ اس سے ہمارا مذکورہ شق کو آئندہ لاگو کرنے کا حق ختم نہ ہوگا۔
- 13- ہمارے درمیان رابطہ:
- 13.1 سوائے ان حالات کے جب ٹیلیفون کے ذریعے ہمیں نوٹس دیا جا رہا ہو تو آپ کیلئے ضروری ہے کہ تحریری طور پر سروس کے متعلق معلومات فراہم کریں۔ اس کے علاوہ کوئی بھی دیگر پتہ ہمیں نوٹ کرنا نہیں تاکہ ہمارے ریکارڈ پر رہے۔

کچھ تھارٹیز کے قوانین کے تحت (بشمول بکے) میں مجھے اس بات کا اختیار ہے کہ اپنے متعلق معلومات کا جائزہ لو اور میں یہ سمجھتا ہوں کہ بکے ڈیٹا پروڈکشن ایکٹ کے تحت، ڈیٹا کنٹرولر جو کہ میری ذاتی معلومات کو اسٹینڈرڈ چارٹر بینک کے پاس محفوظ رکھتا ہے۔

اس امر سے قطع نظر کہ معلومات کا یہ وصول کنندہ خواہ پاکستان میں ہو یا بیرون پاکستان (انڈیا کے علاوہ) کسی ایسے ملک میں جو آپ کی معلومات کو ایسا تحفظ نہیں دیتا جیسا پاکستان میں دیا جاتا ہے اور اس بات سے بھی قطع نظر کہ اس طرح کی معلومات کو وصول کنندہ حاصل کر نیکیے بعد پاکستان میں یا بیرون ملک (علاوہ انڈیا) ایشاء کریگیا خفیہ رکھے گا یا استعمال میں لائے گا۔

بینک اس بات کو یقینی بنانے کا کہ جن پارٹیوں کو کسٹمر کی تفصیلات فراہم کی گئی ہیں وہ ان کو راز داری سے استعمال کریں۔ بینک اور اسٹینڈرڈ چارٹر گروپ آپ کی معلومات کو تب تک اپنے پاس محفوظ رکھے گا جب تک کاروباری نقطہ نگاہ سے ان معلومات کو رکھنا یا قانونی یا ریگولیٹری یا اکاؤنٹنگ کے نقطہ نظر سے اور اسٹینڈرڈ چارٹر گروپ کے مفادات کے تحفظ کی خاطر ایسا کرنا ضروری ہو۔ کچھ خطوں کے قوانین کے تحت (بشمول برطانیہ) مجھے بینک کے پاس موجود میری معلومات تک رسائی کا حق حاصل ہے۔ میں یہ بات سمجھتا ہوں کہ برطانوی ڈیٹا پروڈکشن ایکٹ کے تحت میری ذاتی معلومات کا ڈیٹا کنٹرولر اسٹینڈرڈ چارٹر ڈیٹا بینک ہے۔

17.9 کوئی بھی سروس یا پروڈکشن فراہم کرنا اور اپریٹ کرنا۔

17.10 کسی بھی سروس یا پروڈکشن کی سہولیات تھرڈ پارٹی کیلئے بطور ضامن یا سیکورٹی فراہم کرنے والی کی حیثیت سے فراہم کرنا۔

17.11 اپنے ریکارڈز کو بینک کے ساتھ یا کسی بھی گروپ میرے ساتھ بڑھانا۔

17.12 تمام مالیاتی ضروریات کو سمجھنا آپ کو پروڈکشن اور سروس کے بارے میں ہدایات دینا جو کہ آپ کے مفاد میں ہو یا قانون کے مطابق اس کے ضرورت محسوس ہو۔

17.13 بینک کی ضروریات کے تحت قانونی اور تواریخ کی ضروریات بینک اور اسٹینڈرڈ چارٹر گروپ کی داخلی پالیسی کے تحت کیا جاتا ہے۔

17.14 بینک اور اسٹینڈرڈ چارٹر گروپ کے کاروبار مالیاتی پلاننگ اور فیصلے کو سپورٹ کرنا۔

18- قانون جس کے تحت یہ معاہدہ ہے:

یہ معاہدہ قوانین پاکستان کے تحت ہے۔ دونوں پارٹیاں کسی جھگڑے کی صورت میں پاکستانی عدالتوں سے رجوع کرنے پر متفق ہیں۔ تاہم اس سے پاکستان سے باہر کسی بھی عدالت میں کسی بھی مقدمے کی پیروی کا ہمارا حق متاثر نہ ہوگا۔

19- تعریفیں:

اس معاہدے میں استعمال ہونے والے چند الفاظ اور جملوں کے مطالب اس معاہدے میں استعمال ہونے والے چند الفاظ اور محاورات کے معنی مندرجہ ذیل ہیں۔

پاس ورڈ کا مطلب ذاتی الیکٹرانک شناختی نمبر یا خفیہ نمبر ہے جسے آپ منتخب کرتے ہیں۔ (اور اگر آپ منتخب نہ کریں تو ابتدائی خفیہ نمبر جو آپ کو مہیا کیا جاتا ہے) جو ہر مرتبہ آپ سروس کے استعمال کے وقت اپنی شناخت ظاہر کرنے کیلئے استعمال کرتے ہیں۔

سیکیورٹی کوڈز، سیکیورٹی کوڈز سے مراد سروس استعمال کرنے والے کا شناختی کوڈ ہے جس پر آپ اور ہم متفق ہیں اور جو سروس استعمال کرتے وقت آپ کی شناخت کے طور پر استعمال ہوتا ہے۔

سروس سے مراد بینک کی الیکٹرانک بینکنگ سروس ہے جو ہم نے اس سائٹ پر مہیا کی ہے جسے آپ ہماری جانب سے فراہم کردہ معلومات کے حصول اور مختلف ٹرانزیکشنز اور سروسز کی انجام دہی کیلئے ہدایات دینے کیلئے استعمال کرتے ہیں۔

اسٹینڈرڈ چارٹر بینک اسٹینڈرڈ چارٹر بینک، معاہدہ، کوئی ترقیاتی نوٹ یا سرمایہ کاری کا تصدیق نوٹس یا ان سے ملتی جلتی کوئی دستاویز سروس سافٹ ویئر سے مراد آپ کو مہیا کیا گیا ایسا سافٹ ویئر جو آپ کو وقتاً فوقتاً ہماری سروس تک رسائی کیلئے استعمال کرتے ہیں۔ ہم/ہمارا/بینک سے مراد اسٹینڈرڈ چارٹر ڈیٹا بینک (پاکستان) لمیٹڈ ہے انگریز اور ویلز میں قائم ایک اشتراکی کمپنی، جس کا پرنسپل آفس انگلینڈ میں واقع ہے۔

SCBPL پاکستان میں اسٹینڈرڈ چارٹر بینک آف پاکستان کے لائسنس کے تحت کام کرتا ہے۔

آپ سے مراد آپ یا کسٹمر ہے جو ہمارے پاس ایک معاہدے کے تحت ہماری فراہم کردہ مختلف سروسز استعمال کرنے کا استحقاق رکھتا ہے۔

آپ کا سٹم سے مراد وہ آلات ہیں جن پر آپ ہماری معاہدے کے تحت فراہم کردہ سروس تک رسائی حاصل کرتے ہیں۔

7- ہولڈنگ سروس (اگر لاکھوں):

i اس سہولت کو قبول کرنے کی صورت میں بینک میری تمام ڈاک جاری ہونے کے 3 ماہ بعد تک روک لے گا اور ایسی ڈاک کو میری طرف سے وصول شدہ تصور کیا جائے گا۔

میں جب تک بینک کو تحریری طور پر ڈاک کو نہ روکنے کیلئے نہ کہوں تب تک میں خود یا میری جانب سے مختار کیا گیا کوئی بھی شخص یہ ڈاک وصول کرے گا۔ بینک اپنے شیڈول آف چارجز کے مطابق اس سروس کیلئے نہیں وصول کرنے کا حق رکھتا ہے اور میری ڈاک کو بینک کی صوابدہ کے مطابق روکنے، بھولنے یا رکھنے کا حق رکھتا ہے۔ اس ضمن میں تمام فیس بینک میرے اکاؤنٹ سے منہا کرنے کا حق رکھتا ہے اگر میں 3 ماہ میں ایسی ڈاک وصول کرنے میں ناکام رہتا ہوں تو بینک اس ڈاک کو میری ذمہ داری پر ضائع کرنے کا حق بھی رکھتا ہے اور اس عمل کیلئے بینک تمام ذمہ داریوں سے مبرا ہوگا۔

ii اس حقیقت کے پیش نظر کہ ایسی ڈاک جو میں کھول کر نہ پڑھی ہو اس میں کوئی قانونی شق یا دیگر حساس مواد ہو سکتا ہے لہذا اس طرح کے تمام مواد کے ضائع ہونے پر میں مکمل طور پر نادم اور بینک اس معاملے میں مکمل طور پر ذمہ داری سے مبرا ہوگا۔

iii روکے جانے والی ڈاک کے مندرجات سے میری لاعلمی کو میں بینک کی جانب سے میرے خلاف کئے جانے والے دعوؤں کیلئے بطور ڈیفنس استعمال میں کروں گا۔ خواہ یہ دعویٰ کسی عدالت میں بینک سے میرے تعلق کے دوران ہو یا تعلق ختم ہونے پر ہو۔

iv میں اس بات کا اقرار کرتا ہوں کہ ہولڈنگ سروس مکمل طور پر میری سہولت اور میری مرضی اور ذمہ داری پر مہیا کی جارہی ہے اور اس ضمن میں کسی بھی نقصان یا غیر موافق حالات کا جو مجھے یا کسی تھرڈ پارٹی کو درپیش ہوں گے میں خود ذمہ دار ہوں گا اور اس ضمن میں میں بینک کو مکمل طور پر بری الذمہ قرار دیتا ہوں ساتھ ہی میں بینک، اسکے افسران اور تمام ملازمین کو کسی ڈاک کے جھگڑے کیلئے سے بھیج دینے پر یا کسی ایمر جنسی کی صورت میں مجھ سے رابطہ کرنے پر کسی بھی طرح کے دعوے سے بری الذمہ قرار دیتا ہوں۔

8- نوٹس:

جیسا کہ ان کوائف میں ذکر کیا گیا ہے بینک کی طرف سے کوئی بھی ڈیمانڈ ان ریٹز کے تحت تحریری طور پر میرے دینے گئے ایڈرس پر دیا جائے گا یا پھر پوسٹ کیا جائے گا۔

9- قواعد و ضوابط کی قبولیت:

میں اقرار کرتا ہوں کہ بینک کو ان قواعد و ضوابط میں وقتاً فوقتاً تبدیلیوں کا حق حاصل ہے۔ تبدیلی شدہ قواعد و ضوابط مجھے نوٹس دینے جانے کے بعد مجھ پر لاگو ہو جائیں گے یہ نوٹس مجھے باقاعدہ دیا گیا تصور ہوگا اگر یہ اطلاق سے 30 دن قبل بینک کے اکاؤنٹر پر آویزا ہوں میں اپنے اکاؤنٹ یا ان قواعد و ضوابط سے متعلق بینک پر کسی بھی دعوے سے دستبردار ہوتا ہوں علاوہ

## کسٹمر کا اقرار نامہ:

میں/ہم کنفرم کرتے ہیں کہ مجھے/ہمیں قواعد و ضوابط کی ایک کاپی مہیا کر دی گئی ہے۔

بابت بینک اکاؤنٹ اور/یا انشورنس پراڈکٹ برائے ڈیپٹ اکریڈ (کیش کورپلس)

میں/ہم سمجھتے ہیں کہ کریڈٹ کارڈ اور/یا انشورنس پراڈکٹ (اسارٹ/کریڈٹ کورپلس) کی صورت میں قواعد و ضوابط کریڈٹ کارڈ و بینک کے ہمراہ میرے/ہمارے ڈاک کے پتے پر جو کہ اکاؤنٹ اوپننگ فارم میں درج ہے ارسال کیا جائے گا۔

کسٹمر کے دستخط

پرائمری درخواست گزار

کسٹمر کے دستخط

شریک درخواست گزار

تاریخ

## برامج ڈائریکٹری

سندھ: کراچی، حیدرآباد، لاہور، سکھر

پنجاب: لاہور، بھیرہ، چوہنگ، فیصل آباد، لکھنؤ منڈی، گوجرانوالہ، گجرات، جہلم، کاہنہ، کامرہ، قصور،

کھاریاں، کھڑیا نوالہ، لالہ موہی، منڈی فیض آباد، ملتان، بیر محل، ربوہ، رحیم یار خان، رائے ونڈ، رحمانہ، راولپنڈی،

ساہیوال، سرگودھا، شیخوپورہ، سیالکوٹ، وہاڑی روڈ، واہ کینٹ

خیبر پختونخواہ: ایبٹ آباد، مردان، پشاور اور سوات

بلوچستان: کوئٹہ اور گوادر

وفاقی دارالحکومت: اسلام آباد

آزاد جموں کشمیر: میرپور (A.J.K)

برانچوں کی مکمل فہرست بمعہ ایڈریس، فون نمبر، لوکیشن میپ اور سرورسز ہماری ویب سائٹ

www.standardchartered.com.pk پر دستیاب ہے۔ اسٹینڈرڈ چارٹر بینک پاکستان لمیٹڈ

فون نمبر: 0800-66-666 یا 111-002-002

ازیں کہ یہ دعویٰ کسی فراڈ یا بینک کے کسی خراب رویے کے خلاف ہو۔ قواعد و ضوابط کی بینک کی تشریح جو کہ اکاؤنٹ اوپننگ فارم میں درج ہیں حتمی تصور کی جائیں گی۔ تاہم کسی جھگڑے کی صورت میں معاملہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو بھیجا جائے اور اس ضمن میں اسٹیٹ بینک کا فیصلہ حتمی تصور ہوگا۔ میں نے درخواست فارم پر ان قواعد و ضوابط کی قبولیت کی علامت کے طور پر دستخط کر دیئے ہیں اور دستخط کرنے سے پہلے ان قواعد و ضوابط کو پڑھا اور سمجھ لیا ہے۔

مزید یہ کہ میں قواعد و ضوابط کی نقل کی وصولی کی تصدیق کرتا ہوں اور اسکو بحفاظت اپنے پاس رکھنے کی ذمہ داری لیتا ہوں۔ اس دستاویز کے چوری یا گم ہوجانے کی صورت میں بینک ذمہ دار نہ ہوگا۔

میں قبول کرتا ہوں کہ دیئے گئے قواعد و ضوابط قوانین پاکستان کے عین مطابق ہیں اور عدالتوں/ٹریبونلز کے عمومی اختیار کے دائرے میں آتے ہیں۔

## 10: ذمہ داری اور اقرار:

کسٹمر بینک کے ساتھ یہ اقرار کرے گا کہ وہ تمام ذمہ داریاں، خسارے، کلیم وغیرہ جو بھی اس کی غفلت، فراڈ یا قانون کی خلاف ورزی کی وجہ سے ہوگا وہ اس کا مکمل ذمہ دار ہوگا اور بینک اس سلسلے میں کسی بھی اخراجات کلیم خسارہ جو کہ اس معاہدے کی خلاف ورزی کی صورت میں اس کا قطعی ذمہ دار نہ ہوگا۔ اکاؤنٹ اوپننگ فارم میں درج بینک کے قواعد و ضوابط کی تشریح حتمی تصور ہوگی تاہم کسی مسئلے کی صورت میں معاملہ پر SBP سے رجوع کیا جائے گا اور اس ضمن میں SBP کا فیصلہ حتمی تصور کیا جائے گا۔ میں نے درخواست فارم پر ان قواعد و ضوابط کی قبولیت کے طور پر دستخط کر دیئے ہیں اور دستخط کرنے سے پہلے میں نے ان قواعد و ضوابط کو مکمل طور پر پڑھا اور سمجھ لیا ہے۔