# Terms & Conditions

These Terms and Conditions comprise the Agreement between the Bank (Khushhali Microfinance Bank Ltd) and the Cardholder in connection with the Cardholder's KMBL ATM/Debit Card. These Terms and Conditions must be read in conjunction with the Terms and Conditions for bank accounts as applicable from time to time.

In these terms and conditions

a Account means the bank account held or to be held with the Bank in the name of the Cardholder (whether solely or jointly with another person).

b Bank means that branch of Khushhali Microfinance Bank Ltd, which holds the Account.

c Card means the Khushhali Silver/Gold ATM Debit Card.

d Cardholder means the person to whom the Card has been issued having authority alone to operate the Card in accordance with the Account's mandate in respect thereof.

e PIN means the Personal Identification Number which the Cardholder uses from time to time with the Card.

f Transaction means any cash withdrawal or payment made using the Card, or any refund arising in connection with the use of the Card in any authorized manner for debit or credit to the Account.

1. The Card may be used to withdraw money at any Automated Teller Machine ("ATM") or to access any additional banking services offered through the ATMs (e.g. transfer of funds locally from one account to another within the Bank or any other bank in Pakistan, as well as payment of utility or other bills).

2. Usage of the Card is subject to the terms, policies and procedures that the Bank may adopt or modify from time to time with prior notice to the Cardholder(whether general, specific or by publication in the Banks Schedule of Charges).

3. KMBL is responsible for securing your (customer) debit card data (its storage and/or transmission) and will take necessary steps to keep it safe & secure at all times.

4. The Bank will issue a Card only if the Cardholder has duly completed an application form, agreed to these Terms and Conditions and the Terms and Conditions for bank accounts and it has been accepted by the Bank.

5. The card is property of KMBL. It is not transfereable and it may be revoked at any time by the bank without any notice and the Bank shall not be liable for any loss suffered by the Cardholder as a result thereof.

6. The Card should not be used by any person other than the Cardholder.

7. The Card shall be issued to individuals who maintain Current/Savings/Basic Banking Account in Pak Rupees on Individual/Sole proprietorship/Joint- Either or Survivor Basis with the Bank, with a minimum balance amount maintained at all times as per bank policy. In the event of the account being closed for any reason, the Cards usage validity shall cease.

8. An amount of at least equal to the Card issuance charges as per SOC /minimum balance as per bank policy (whichever is higher) is to be maintained by the Account Holder in his Account at the time of Khushhali ATM Debit Card (PAYPAK).

9. The Card will not become valid or operational until the Cardholder acknowledges receipt of the Card and accepts the Terms and Conditions for Card usage.The Card will then require to be activated by such mode as the Bank may specify. The Card is only valid for the period shown on it and must not be used outside that period or if the Bank has required by notice in writing to the Cardholder that it be returned to the Bank. When the period of validity expires, the card must be destroyed by cutting the Magnetic Strip.

   9a. Auto renewal of ATM/Debit cards will be applicable before date of expiry, subject to the account being active and the balance in account not being less than the applicable charges for the ATM/Debit Card.

   9b. ATM/Debit Card holders may initiate cardless transactions using biometric verification, subject to the prevailing fees outlined in the Schedule of Charges. Biometric transaction capabilities will be activated automatically once biometric verification for the account opening is completed.

10. The Cardholder must take all precautions to prevent unauthorized use of the Card or its PIN. If the Card is lost or stolen the Cardholder shall immediately notify the Bank by telephone on the contact number(s) from time to time notified to the Cardholder and the Cardholder must, in addition, immediately notify the Bank in writing of such loss or theft. The Cardholder will be liable for all Transactions until the Bank is duly notified in the foregoing manner. The Cardholder must co-operate with any officers, employees, representatives or agents of the Bank and/or law enforcement agencies in any efforts to recover the Card if it is lost or stolen.

11. The Bank may disclose information about the Cardholder and the Account if the Bank thinks it will help avoid or recover any loss to the Cardholder or the Bank resulting from the loss, theft, misuse or unauthorized use of the Card. If the Card is found after the Bank has been given notice of its loss or theft the Cardholder must not use it again. The Card must be cut in half through the magnetic strip and returned to the Bank immediately.

12. At the request of the Cardholder, the Bank will issue a PIN to the Cardholder. If the Bank issues a PIN, the Cardholder must take all reasonable precautions to avoid unauthorized use, e.g., never disclosing the PIN to someone else, never writing the PIN on the Card or any other item normally kept with the Card, never writing the PIN in a way that can be understood by someone else and notifying the Bank as soon as possible if someone else knows or is suspected of knowing the PIN. If the PIN is held with the Card and subsequently lost or stolen, the Cardholder will be liable for all PIN related Transactions. If the Cardholder discloses the PIN then the Cardholder will be liable for all subsequent PIN related Transactions.

13. The Cardholder undertakes not to divulge his/her PIN accidentally or otherwise, to any other person. The Cardholder shall indemnify and keep the Bank indemnified and harmless from / and against all losses, damages and costs that may occur as result of the PIN divulgence. 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. The Cardholder shall notify the Bank immediately if the Card is lost, mislaid or stolen and if the PIN is unwillingly divulged to a third party.

14. The Card shall not be used to overdraw the account or to obtain credit of any description or nature and shall not under any circumstances be alienate, transferred, pledged against encumbrance of any nature. The Bank shall not be responsible for any loss or damage arising directly or indirectly from / due to the insufficiency of funds in the Cardholder's Account.

15. The Cardholder shall at all times remain liable for all the transactions made by the use of the Card i.e. Cash Withdrawals, Electronic Fund Transfers, Payment of Utility bills etc. The Bank's record of transaction processed by the Card shall be conclusive and binding evidence for all purposes. However, in case of any disputed transaction (s), Cardholder must report the matter in writing within 45 days of the relative Statement of Account(s) date to its relevant Branch or customer Services / Call Center. In case the claim proves to be fake after investigation, Cardholder will be charged a fee decided by the bank.

16. The Cardholder agrees that charges, fees, duties, levies, arbitration charges and other expenses (collectively the "charges") will be charged by the Bank for the issuance and usage of the Card. The Cardholder agrees to pay and reimburse the Bank all or any of such charges immediately upon demand. Such charges will change from time to time at the discretion of the Bank and will be communicated to the CardHolder. All charges are non-refundable unless otherwise indicated by the Bank.

17. The total amount of any Transaction carried out in any one day shall be limited to such amounts and by such other conditions as shall be notified in writing to the Cardholder by the Bank from time to time with effect from the date of such notice or as displayed in Bank Schedule of Charges. This limit shall apply to domestic transactions. The Cardholder is not authorized to enter into Transactions using the Card to a value in excess of the credit balance (if any) of the Account from time to time. Transactions carried out using the Card will normally be applied to the Cardholder's account on the day the transaction was carried out or on the next business day.

18. The bank reserves the right to refuse handover of the card to customer if not collected within time limit stipulated by bank from time to time.

19. The Bank reserves the right to limit cash withdrawals, Fund Transfer and total purchases amount from an ATM or POS terminal during 24hrs period and to advise the Cardholder of such limits.

20. The bank is authorized to block the card transaction or any other services linked with the card, at any time without prior notice to the cardholder and without providing reason.

21. If the Bank is asked to authorize a Transaction, the Bank may take into consideration any other Transactions which have been authorized but which have not been debited to the Account (and any other transactional activities upon the Account) the limits and other conditions referred to in these Terms and Conditions and if the Bank determines that there are or will be insufficient available funds in the Account to pay the amount that would be due in respect of such Transaction, the Bank may in its own absolute discretion refuse to authorize such Transaction, in which event such Transaction will not be debited to the Account. The Bank shall not be liable for any loss resulting from any such refusal to authorize any Transaction.

22. The Bank shall debit the Cardholder's account with any withdrawals/transfer payments and all such payments as affected by the use of the Card along with related Bank charges including taxes levied by the Federal or Provincial Government and all such entries in the account shall be conclusive and binding upon the Cardholder.

23. In the event that there are insufficient available funds in the Account to pay any Transaction or other amount payable from the Account, including any mark-up, fees, charges, currency conversion charges, service fee or any other payments due to the Bank, the Bank may in its own absolute discretion (and without any obligation to do so) transfer or arrange the transfer of sufficient funds from any other account held by the Cardholder with the Bank to the Account. In this regard, the Cardholder permits, authorizes and consents to the Bank consolidating, combining or setting off any such credit balances existing in such other accounts against the Transactions charged or to be charged by the Cardholder against the Account.

24. The Bank shall not be liable for any loss resulting from the refusal of any retailer, supplier, other bank or card operated machine to accept use of the Card in connection with any Transaction. No claims of the Cardholder against any retailer or supplier may be the subject of set-off, claim or counterclaim against the Bank. The Bank shall not be liable in any way for the quality, quantity, sufficiency, acceptability, merchantability of goods and/or services booked, used or purchased by the Cardholder through the use of the Card or for any breach or non-performance of any Card Transactions by a retailer or supplier. The retailer or supplier shall under no circumstances be regarded as an agent or representative of the Bank and neither the Bank shall be responsible nor liable in any manner for any acts or omissions or breach of representations on part of the Merchant.

25. In case a Merchant makes a refund for a Debit Card transaction, the Bank will Credit the Cardholder's Account upon receipt of cleared refund amount from the Merchant or Settlement /Acquiring Bank. The Bank will not be responsible for any delay in receiving such refunds.

26. 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.

27. The Cardholder must check the Transaction Records from the Account Statement sent by the Bank as per the set frequency or the service can be availed through respective branch of the bank and through mini statement from an ATM. The Cardholder will inform the Bank in writing within 7 days of Transaction or issuance of Statement, whichever is later, if any irregularities or discrepancies exist in the Transaction particulars of the Account on any Account Statement that the Bank sends to the Cardholder. If the Bank does not receive any information to the contrary within 7 days, the Bank is entitled to assume that all Transactions are correct and can be treated as conclusive evidence for all purposes.

28. A Transaction cannot be cancelled by the Cardholder after it has been completed.

29. Subject to these Terms and Conditions the Bank will normally debit the amount of any Transaction to the Account as soon as the Bank receives proper instructions in connection therewith, provided that the Bank will not be liable for any loss resulting from any delay in doing so.

30. The Bank shall be entitled to alter, amend, delete or add to these terms & conditions and services provided through the Card from time & time at its discretion.

31. The Bank shall not be liable to the Cardholder for any loss suffered as a result of Bank being prevented from or delayed in providing any banking or other services to the Cardholder due to strikes, industrial actions, failure of power supplies, systems or equipment or causes beyond the Bank's control. The Bank shall not be liable in any manner due to any accidental death, injury or property damage that may be sustained by the Cardholder in using the Card at ATM rooms or locations, it being agreed that the Cardholder shall use the Card entirely at his/her own risk, cost and consequences. Furthermore, whenever the Card is used by the Cardholder for payment of any utility or other bills, the Cardholder shall remain solely liable for any penalty, cost or surcharge which may be levied by the utility or service provider for late payment, irrespective of whether the Cardholder provided adequate notice and proper details to the Bank.

32. The Bank may terminate the Agreement comprised in these Terms and Conditions by notifying the Cardholder in writing to the Cardholder's last notified address as per the Bank's records. The Cardholder may terminate the Agreement comprised in these Terms and Conditions by notifying the Bank in writing, cutting the Card in half through the magnetic strip and returning the Card to the Bank. Such termination shall be effective, subject to the provisions of the following paragraphs of this clause, upon receipt by the Bank of such notice of termination by the Cardholder.

33. The Cardholder authorizes the disclosure to any company within the Bank's group of companies, to any third party processors, service providers and/or card personalization firms utilized by the Bank from time to time. Such information shall include but not be limited to the Cardholder's details, the Card, the Account and any Transaction as the Bank considers in its sole opinion to be necessary or desirable. The Bank may also disclose such information in relation to the Cardholder, the Card, the Account or any Transaction as may be required by law, practice or usage.

34. The Cardholder hereby indemnifies and holds the Bank harmless against any or all losses, damages, costs or expenses which the Bank suffers or sustains as a consequence of the Cardholder being in breach of these conditions or the Terms and Conditions governing the Account or the Cardholder using or permitting the use of the Card for any Transaction, whether illegal, unauthorized or otherwise.

35. These terms and conditions are subject to rules and regulations, circulars and directives, of the SBP (as may be applicable from time to time) and will be governed by the substantive and procedural laws of Islamic Republic of Pakistan. The courts in Pakistan will have exclusive jurisdiction.

# شرائط وضوابط

یہ شرائط وضوابط بینک (خوشحالی مائیکروفنانس بینک لمیٹڈ) اور کارڈ ہولڈور کا خوشحالی مائیکروفنانس بینک کے اے ٹی ایم/ڈیبٹ کارڈ سے کنکشن کے متعلق معاہدے پر مشتمل ہیں۔ان شرائط وضوابط کو وقت کے ساتھ ساتھ قابلِ اطلاق بینک اکاؤنٹس کے شرائط وضوابط کے ساتھ مل کر پڑھنا ضروری ہے۔

**ان شرائط وضوابط میں**

a) اکاؤنٹ مطلب بینک کا اکاؤنٹ ہے جو کہ کارڈ ہولڈر کے نام پہ بینک کے ساتھ منعقد کیا جارہا ہے (چاہے وہ سنگل ہو یا کسی دوسرے کے ساتھ مشترکہ ہو)

b) بینک کا مطلب ہے خوشحالی مائیکروفنانس بینک لمیٹڈ کی برانچ، جو یہ اکاؤنٹ رکھتی ہے۔

c) کارڈ کا مطلب ہے خوشحالی سلور/ گولڈ اے ٹی ایم ڈیبٹ کارڈ۔

d) کارڈ ہولڈر سے مراد وہ شخص کہ جس کے نام پر اس کارڈ کا اجراء ہوا ہے جو کہ اکیلا ہی اس کارڈ کو استعمال کرنے کا مجاز رکھتا ہے۔

e) پن کا مطلب پرسنل آئی ڈینٹیفیکیشن نمبر ہے جو کے وقتاً فوقتاً کارڈ ہولڈر کارڈ کے ذریعے ملاتا ہے۔

f) ٹرانزیکشن سے مراد ڈیبٹ یا کریڈٹ اکاؤنٹ سے کارڈ کو جائز طریقے سے استعمال کرتے ہوئے رقم نکلوانا یا اس کے استعمال سے رقم ری فنڈ کرنا۔

1- کارڈ کسی بھی اے ٹی ایم مشین سے پیسے نکلوانے کیلئے استعمال کیا جاسکتا ہے۔یا اے ٹی ایم کے ذریعے کسی اضافی بینکنگ سروس تک رسائی حاصل کرنے کیلئے (بینک کے ذریعے ایک اکاؤنٹ سے دوسرے اکاؤنٹ میں پیسے ٹرانسفر کرنے کیلئے یا پھر پاکستان بھر میں کسی دوسرے بینک میں رقم ٹرانسفر کرنے کیلئے یا یوٹیلیٹی یا بلوں کی ادائیگی کیلئے۔

2- خوشحالی مائیکروفائنانس بینک آپ (کسٹمر) کے ڈیبٹ کارڈ کے ڈیٹا (اس کی سٹوریج اور/یا ٹرانسمیشن) کو محفوظ بنانے کا ذمہ دار ہے اور اسے ہر وقت محفوظ رکھنے کے لیے ضروری اقدامات کرنے کا مجاز ہوگا۔

3- کارڈ کا استعمال شرائط، پالیسز اور طریقہ کار کے تابع ہے جو کے وقتاً فوقتاً بینک کارڈ ہولڈر کو پہلے نوٹس کے ساتھ اپنا یا تبدیل کر سکتا ہے۔(چاہے جنرل، خاص یا پھر بینک کے چارجز کے شیڈول کی اشاعت کے ذریعے)۔

4- بینک صرف درخواست فارم کو پُر کرنے، ان شرائط وضوابط کو ماننے اور بینک کے جانب سے منظوری کی صورت میں ہی کارڈ جاری گا۔

5- کارڈ خوشحالی مائیکروفنانس بینک کی ملکیت ہے اسے کسی دوسرے کو منتقل نہیں کیا جاسکتا اور اسے کسی بھی نوٹس کے بغیر کسی بھی وقت بینک کی جانب سے منسوخ کیا جاسکتا ہے۔ اور اس کے نتیجے میں بینک کارڈ ہولڈر کی جانب سے کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہیں۔

6- کارڈ کو کارڈ ہولڈر کے علاوہ کوئی بھی استعمال نہیں کرسکتا۔

7- کارڈ اُن افراد کو جاری کیا جائے گا جو کہ کرنٹ/ سیونگ اکاؤنٹس کو پاکستانی روپوں میں بنیادی طور پر برقرار رکھتے ہیں۔انفرادی/ سول پراپرٹی شپ/ مشترکہ طور پر یا بینک کے ساتھ بقایا کی بنیاد پر ہر مرتبہ بینک کی پالیسی کو مدِ نظر رکھتے ہوئے کم از کم بیلنس رقم کے ساتھ۔اکاؤنٹ کسی بھی وجہ سے ختم ہو جانے کی صورت میں، کارڈ کے استعمال کی توثیق ختم ہو جائے گی۔

8- رقم کم از کم کارڈ کے جاری کرنے کے چارجز کے برابر ہوگی جو کہ ایس او سی/ کم از کم بیلنس اور بینک پالیسی کے مطابق ہوگی۔ جسے خوشحالی اے ٹی ایم ڈیبٹ کارڈ (پے پاک) کے وقت کارڈ ہولڈر کی جانب سے برقرار رکھنا ہوگا (جو بھی زیادہ ہے)۔

9- کارڈ تب تک ویلڈ اور کام نہیں کرے گا جب تک کہ کارڈ ہولڈر کارڈ کی رسید کو تسلیم نہیں کرتا اور شرائط وضوابط کو قبول نہیں کرتا۔اُس وقت کارڈ کو ایسے طریقے سے چلانے کے ضرورت ہوگی کہ جس کی وضاحت صرف بینک ہی دے سکتا ہے۔کارڈ صرف اُتنی مدت تک کیلئے ہی ویلڈ ہوگا جتنی مدت اُس پر لکھی ہے اور اسے اس مدت کے بعد استعمال نہیں کیا جا سکتا۔اگر بینک کو اس کی ضرورت ہے تو بینک کارڈ ہولڈر کو لکھے ہوئے نوٹس کے ذریعے اسے واپس لے سکتا ہے۔جب ویلیڈٹی کی مدت ختم ہو جائے تو میگنیٹک سٹرپ سے کارڈ کو کاٹنا ضروری ہے۔

9a. اے ٹی ایم/ ڈیبٹ کارڈ کی میعاد ختم ہونے سے پہلے، کارڈ کی خود کار تجدید ہوگی، بشرطیکہ اکاؤنٹ فعال ہو اور اکاؤنٹ میں موجود رقم، کارڈ کے چارجز سے کم نہ ہو۔

9b. اے ٹی ایم/ ڈیبٹ کارڈ کے حامل افراد بایومیٹرک تصدیق کے ذریعے بغیر کارڈ کے ٹرانزیکشن کر سکتے ہیں، اور اس کے لیے موجودہ فیس کا اطلاق ہوگا، جیسا کہ چارجز کے شیڈول میں درج ہے۔ بایومیٹرک تصدیق مکمل ہونے کے بعد، یہ سہولت خود بخود فعال ہو جائے گی۔

10- کارڈ ہولڈر کو اس کے پن کے غیر مجاز استعمال کو روکنے کیلئے تمام احتیاطی تدابیر اپنانا ضروری ہیں۔اگر کارڈ گُم ہو جائے یا چوری ہو جائے تو کارڈ ہولڈر فوری طور پر دیے گئے نمبرز کے ذریعے بینک مطلع کرے اور کارڈ ہولڈر کو چوری یا گُم ہونے کی اطلاع لکھ کر دینی چاہیے۔جب تک کہ کارڈ ہولڈر بینک کو صحیح طریقے سے مطلع نہیں کر دیتا وہ تمام ٹرانزیکشنز کا ذمہ دار ہے۔کارڈ ہولڈر کا افسران، ملازمین، نمائندوں یا بینک کے ایجنٹس اور چوری یا گمشدہ کارڈ کی وصولی کرنے کیلئے قانون نافذ کرنے والی ایجنسیوں کے ساتھ تعاون کرنا ضروری ہے۔

11- بینک کارڈ ہولڈر اور اکاؤنٹ کے بارے میں معلومات ظاہر سکتا ہے اس سے کارڈ ہولڈر کو کسی بھی نقصان سے بچنے یا بازیابی میں مدد ملے گی یا نقصان، چوری، غلط استعمال یا کارڈ کے غیر مجاز استعمال کے نتیجے میں بھی۔اگر نقصان کا نوٹس بینک کو دینے کے بعد کارڈ مل جاتا ہے تو اس گمشدہ کارڈ کو دوبارہ استعمال نہیں کرنا چاہیے۔کارڈ کو میگنیٹک سٹرپ کے ساتھ درمیان سے کاٹ کر فوراً بینک کے حوالے کر دیں۔

12- کارڈ ہولڈر کی درخواست پر بینک اُسے ایک پن جاری کرے گا۔اگر بینک کسی پن پر اعتراض کرتا ہے تو غیر مجاز سے بچنے کیلئے تو کارڈ ہولڈر کو مناسب احتیاطی تدابیر لازمی اختیار کرنی چاہئیں۔مثال کے طور پر کسی دوسرے کو پن کے بارے میں مت بتائے، پن کو کارڈ پر مت لکھیں یا دوسری کسی ایسی چیز پر جو کارڈ کے ساتھ اُٹھائی جاتی ہو۔پن کو کبھی بھی اس طرح مت لکھیں کہ کوئی بھی اُسے آسانی کے ساتھ سمجھ لے اور اگر کوئی اس پن کو جان گیا ہے تو فوراً بینک کو اطلاع کریں۔اگر پن کارڈ کے ساتھ موجود ہے اور اُس کے بعد گُم ہوگئی ہے تو کارڈ ہولڈر کو اس پن سے متعلق تمام ٹرانزیکشنز کا ذمہ دار ٹھہرایا جائے گا۔اگر کارڈ ہولڈر نے پن کو ظاہر کیا تو پھر وہ اس پن سے منسلک تمام ٹرانزیکشنز کا خود ذمہ دار ہوگا۔

13- کارڈ ہولڈرز حلف اُٹھاتا ہے کہ وہ اتفاقی طور پر یا کسی اور صورت میں کسی شخص کو اپنا/ اپنی پن افشا نہیں کرے گا۔ پن افشا ہونے کے نتیجے میں ہونے والے تمام نقصانات/خرابیوں اور اخراجات کیلئے کارڈ ہولڈر ذمّے دار ہوگا اور بینک کی تلافی بھی کرے گا۔کارڈ ہولڈر کارڈ کسی اور شخص کے حوالے نہیں کرے گا اور کارڈ گم ہو جانے، غلط استعمال ہونے اور چوری ہونے سے روکنے کی ہر ممکن کوشش کرے گا اور ایسا ہو جانے کے نتیجے میں پیدا ہونے والے تمام تر مسائل کا ذمّے دار ہوگا۔کارڈ گم ہو جانے، غلط استعمال ہونے، چوری ہونے یا کسی اور فرد کو پن کے افشا ہو جانے کی صورت میں فوری طور پر بینک کو آگاہ کرے گا۔

14- اکاؤنٹ اُوور ڈرا یا کسی قسم یا نوعیت کے کریڈٹ کے حصول، کسی نوعیت کے ٹرانسفرڈ، پلیجڈ کیلئے کارڈ کا استعمال نہیں کیا جائے گا۔ایسی صورت میں کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ میں ناکافی فنڈز ہونے یا بلا واسطہ یا بالواسطہ ہونے والی کسی نقصان/خرابی کیلئے بینک جوبدہ نہیں ہوگا۔

15- کارڈ استعمال کرتے ہوئے کی جانے والی تمام ٹرانزیکشنز یعنی کیش وِدڈرالز، الیکٹرونک فنڈ ٹرانسفرز، یوٹیلٹی بلز کی ادائیگی وغیرہ کیلئے کارڈ ہولڈر ہی ذمّے دار ہوگا۔کارڈ کے ذریعے تکمیل پا جانے والی ٹرانزیکشنز کیلئے بینک کا ریکارڈ تمام مقاصد کیلئے ایک جامع اور مستند ثبوت ہوگا۔تاہم، کسی قسم کی متنازع ٹرانزیکشن (ز) یہ ضروری ہوگا کہ کارڈ ہولڈر اکاؤنٹ کا متعلقہ ایسیٹمنٹ ملنے کی تاریخ کے بعد 45 دن کے اندر اپنی متعلقہ برانچ یا کسٹمر سروس/کال سینٹر پر رابطہ کرے۔اگر تفتیش کے بعد دعویٰ غلط ثابت ہوا تو کسٹمر پر بینک کی جانب سے ایک فیس عائد کی جائے گی۔

16- کارڈ ہولڈر اِس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ کارڈ کے اجرا اور استعمال کیلئے چارجز، فیس، ڈیوٹیز، لیویز، ثالثی کے چارجز اور دیگر اخراجات (مجموعی طور پر ''چارجز'') بینک کی جانب سے عائد کیے جائیں گے۔کارڈ ہولڈر اِس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ وہ بینک کے مطالبے پر اِن تمام یا اِن میں سے کچھ اخراجات کی فوری ادائیگی کرے گا۔ایسے چارجز بینک کی صوابدید پر وقتاً فوقتاً لاگو کیے جائیں گے اور اِن کے متعلق کارڈ ہولڈر کو بتا دیا جایا کرے گا۔تمام چارجز نا قابلِ واپسی ہیں اگر بینک نے اُنھیں نشان زدہ کیا ہو۔

17- ایک دن میں کی جانے والی تمام ٹرانزیکشنز کی رقم کی حد ہوگی اور کسی قسم کی دوسری صورت حال میں جو بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً تحریری طور پر کارڈ ہولڈر کو بتائی گئی ہوں ایسے نوٹس کی تاریخ سے مؤثر ہوں گی یا جیسا کہ بینک کے شیڈول آف چارجز میں بتایا گیا ہو۔ حد کا اطلاق ڈومیسٹک ٹرانزیکشنز پر ہوگا۔ کارڈ ہولڈر کو اِس بات کا اختیار نہیں ہوگا کہ وہ کارڈ استعمال کرتے ہوئے کریڈٹ بیلنس سے زائد کیلئے ٹرانزیکشن کرے۔کارڈ استعمال کرتے ہوئے کی جانے والی ٹرانزیکشن کا اطلاق عموماً کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ پر اُسی دن یا اگلے کام کے دن ہوگا۔

18- اگر وقتاً فوقتاً دیے گئے وقت میں کلیکشن نہ کی گئی تو بینک کو اختیار حاصل ہے کہ وہ کسٹمر کو کارڈ دینے سے انکار کرے۔

19- بینک کو حق حاصل ہے کہ وہ کسی اے ٹی ایم یا پی او ایس ٹرمینل سے 24 گھنٹے کے دورانیے کیلئے کیش وِدڈرال، فنڈ ٹرانسفر کی حد مقرّر کرے اور کارڈ ہولڈر کو ایسی حد کے بارے میں آگاہ کردے۔

20- بینک کو اختیار حاصل ہے کہ وہ کارڈ ٹرانزیکشنز یا کسی اور سروس جو کارڈ سے تعلق رکھتی ہو کو کسی بھی وقت پیشگی وجہ بتائے بغیر بلاک کرے۔

21- اگر بینک کسی ٹرانزیکشن کے مجاز ہونے کے بارے میں سوال کرے تو بینک کسی دیگر ٹرانزیکشنز کو بھی زیرِ غور لا سکتی ہے جو کہ مجاز قرار دے دی گئی ہوں لیکن وہ اکاؤنٹ میں منہانہ کی گئی ہوں (اور دیگر کوئی ٹرانزیکشنل سرگرمی اُس اکاؤنٹ پر نہ کی گئی ہو) حدود اور دیگر شرائط جن کا حوالہ اِن شرائط وضوابط میں دیا گیا ہے اور اگر بینک دریافت کر لے کہ اکاؤنٹ میں ناکافی فنڈ دستیاب ہیں یا ہوں گے تا کہ ایسی ٹرانزیکشن کے لحاظ سے رقم جو کہ واجب الادا ہوگی، بینک اپنے مطلق صوابدید پر ایسی ٹرانزیکشن کو مجاز بنانے سے انکار کرسکتا ہے، جس میں ایسی ٹرانزیکشن اکاؤنٹ میں منہانہ کی گئی ہوگی۔ بینک کس نقصان کیلئے جوابدہ نہیں ہوگا جو ایسی ٹرانزیکش کو مجاز بنانے کے کسی انکار کے نتیجے میں ہوں۔

22- کسی وِدڈرال/ٹرانسفر پیمنٹس اور ایسی تمام پیمنٹس جو کارڈ کے استعمال کے ذریعے مؤثر ہوئی ہوں کیلئے بینک کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ کو مع متعلقہ بینک چارجز بشمول وفاقی یا صوبائی حکومت کے نافذ کردہ ٹیکسز ڈیبٹ کرے گا اور اکاؤنٹ میں ایسی تمام اینٹریز جامع ہونگی اور کارڈ ہولڈر اِن کا پابند ہوگا۔

23- بینک کسی نقصان کیلئے جوابدہ نہیں جو کسی ریٹیلر، سپلائر، دوسرے بینک یا کارڈ آپریٹڈ مشین کسی ٹرانزیکشن کے سلسلے میں کسی کارڈ کے استعمال کو قبول کرنے سے انکار کے نتیجے میں پیدا ہوگا۔کسی ریٹیلر یا سپلائر کے خلاف کارڈ ہولڈر کے دعوے، بینک کے خلاف دعوے یا جوابِ دعوے یا سیٹ آف نہیں ٹھہرائے جا سکتے۔کارڈ ہولڈر کی جانب سے کارڈ کے استعمال کے ذریعے یا ریٹیلر یا سپلائر کی جانب سے کسی کارڈ ٹرانزیکشن کی خلاف ورزی یا عدم کارکردگی کیلئے بینک کسی صورت اشیا اور/ یا پیشگی، استعمال کردہ یا خرید کردہ خدمات کے معیار، تعداد اور کافی ہونے یا قابلِ قبول ہونے یا قابلِ خرید وفروخت ہونے کیلئے جوابدہ نہیں ہوگا۔ریٹیلر اور سپلائر کسی بھی صورت حال میں بینک کے ترجمان تصور نہیں کیے جائیں گے اور بینک مرکزِ خریداری کے جز کے طور پر کسی افعال یا بھول یا خلاف ورزی کی ترجمانی کیلئے کسی طور بھی نہ تو ذمّے دار ہوگا نہ ہی جوابدہ ہوگا۔

24- بینک ٹرانزیکشن کے سلسلے میں کسی ریٹیلر، سپلائر، دوسرے بینک یا کارڈ آپریٹڈ مشین کی جانب سے کارڈ قبول کرنے سے انکار کی صورت میں ہونے والے کسی بھی نقصان کا ذمّے دار نہیں ہوگا۔کسی ریٹیلر یا سپلائر کے خلاف کارڈ ہولڈر سیٹ آف، دعوے کے لحاظ سے دعویٰ نہیں کرسکتا۔ بینک اشیا اور یا خدمات کے حصول کی صورت میں جو کی کارڈ ہولڈر کی طرف کارڈ کے استعمال کے ذریعے سے کی گئی ہو معیار، مقدار، سہولت، قبولیت یا ریٹیلر اور سپلائر کی طرف سے کسی خلاف ورزی یا غیر کارکردگی کیلئے ذمّے دار نہیں ہوگا۔ریٹیلر یا سپلائر کسی بھی حالت میں بینک کا ایجنٹ یا نمائندہ نہیں سمجھا جائے گا اور نہ ہی بینک مرچنٹ کے نمائندوں کے کسی عمل، خلاف ورزی کا کسی طور بھی ذمّے دار نہیں ہوگا۔

25- مرچنٹ کی جانب سے ریفنڈ یا ڈیبٹ کارڈ ٹرانزیکشن کرنے کی صورت میں بینک مرچنٹ کی جانب سے ریفنڈ ہونے والی رقم پر کلیئرنٹی ملنے یا سیٹلمنٹ ہو جانے پر کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ میں کریڈٹ کردے گا۔ بینک ایسے کسی ریفنڈ کی وصولی میں ہونے والی کسی تاخیر کا ذمّے دار نہیں ہوگا۔

26- بینک کو حقائق میں کسی بھی غلطی کو درست کرنے اور کسی بھی بھول سے ہوئی غلطی یا POS/ATM کی خرابی کی وجہ سے کسی بھی غلط اندراجات کو ریورس کرنے کا حق حاصل ہے۔بینکس کی کسی بھی ٹرانزیکشن کا ریکارڈ الیکٹرونک طور پر جمع ہوتا ہے یا دوسری صورت میں اس طرح کی ٹرانزیکشن کا حتمی ثبوت ہوگا۔

27- کارڈ ہولڈر کیلئے سیٹ فریکوئنسی کے ذریعہ بینک کی طرف سے بھیجے گئے اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ سے ٹرانزیکشن ریکارڈز کو چیک کرنا ضروری ہے یا یہ سروس بینک کی متعلقہ برانچ اور ATM سے منی اسٹیٹمنٹ کے ذریعہ حاصل کی جاسکتی ہے۔اگر مخصوص اکاؤنٹ کے اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ میں جو بینک کو کارڈ ہولڈر کو بھیجتا ہے اکاؤنٹ کے ٹرانزیکشن میں کوئی غیر قانونی چیز یا خرابی موجود ہے تو کارڈ ہولڈر بینک کو ٹرانزیکشن یا اسٹیٹمنٹ کے اجرا جو بھی بعد میں ہو کے 7 دن کے اندر اس بارے میں مطلع کرے گا۔اگر بینک 7 دنوں کے اندر اس کے برعکس کسی بھی معلومات کو حاصل نہیں کرتا تو، بینک کو حق حاصل ہے کہ تمام ٹرانسمیشن کو درست سمجھ سکتا ہے اور تمام مقاصد کیلئے جامع ثبوت کے طور پر پیش کرسکتا ہے۔

28- ٹرانزیکشن مکمل ہونے کے بعد اُسے کارڈ ہولڈر کی جانب سے منسوخ نہیں کیا جاسکتا۔

29- ان شرائط وضوابط کے مطابق بینک عام طور پر اکاؤنٹ میں کسی بھی ٹرانزیکشن کی رقم کو جیسے ہی بینک کو اس سلسلے میں باقاعدہ ہدایات حاصل ہوں گی ڈیبٹ کرے گا اور بینک اس سلسلے میں ہونے والی کسی تاخیر کے نتیجے میں ہونے والے کسی نقصان کا ذمّے دار نہیں ہوگا۔

30- بینک اپنی صوابدید پر کارڈ کے ذریعے وقتاً فوقتاً فراہم کردہ شرائط وضوابط اور خدمات کو تبدیل کرنے، ترمیم کرنے، حذف کرنے یا شامل کرنے کا حق رکھتا ہے۔

31- بینک ہڑتال، صنعتی کارروائیوں، بجلی، نظام یا آلات کی عدم فراہمی یا اُن اسباب جو بینک کے کنٹرول سے باہر ہوں کی وجہ سے کسی بھی بینکنگ یا دیگر خدمات فراہم کرنے میں ہونے والی تاخیر کا ذمّے دار نہیں ہوگا۔ بینک اے ٹی ایم کمروں یا مقامات پر کارڈ کا استعمال کرتے ہوئے کارڈ ہولڈر کی حادثاتی موت، چوٹ یا املاک کے نقصان کا کسی بھی طور ذمّے دار نہیں ہوگا، اس بات پر اتفاق کیا جاتا ہے کہ کارڈ ہولڈر کارڈ کو اپنے خدشے، خطرے، خرچے اور اس کے علاوہ جو بھی نتیجہ ہو استعمال کرے گا۔مزید یہ کہ جب بھی کارڈ ہولڈر کسی بھی افادیت یا دیگر بلز کی ادائیگی کیلئے کارڈ استعمال کرے گا تو، کارڈ ہولڈر کسی بھی جرمانے، لاگت یا اضافی چارج جسے استعمال کی ادائیگی یا سروس فراہم کنندہ کی وجہ سے دیر سے ادائیگی کیلئے استعمال کیا جاسکتا ہے کیلئے تنہا خود ذمّے دار ہوگا، اس بات سے قطعِ نظر کہ کارڈ ہولڈر نے بینک کو باقاعدہ نوٹس اور مناسب تفصیلات فراہم کی ہیں۔

32- بینک کارڈ ہولڈر کو بینک کے ریکارڈ میں موجود اُس کے آخری درج پتے پر مطلع کرتے ہوئے شرائط وضوابط میں شامل معاہدہ ختم کرسکتا ہے۔کارڈ ہولڈر بینک کو تحریری طور پر مطلع کرتے کارڈ کو مقناطیسی پٹی کے پاس سے دوحصّوں میں کاٹ کر بینک کو بھیجتے ہوئے شرائط وضوابط میں شامل معاہدہ ختم کرسکتا ہے۔اس طرح کا اختتام مؤثر اور اس شق کے درج ذیل پیراگراف کی شقات سے مشروط اور بینک کو اس سے متعلق کارڈ ہولڈر کی جانب سے وصول ہونے والے نوٹس سے مشروط ہوگا۔

33- کارڈ ہولڈر نے بینک کے گروپ کی کسی بھی کمپنی کی طرف سے وقتاً فوقتاً استعمال کردہ کسی بھی تیسری پارٹی کے پروسیسرز، سروس فراہم کرنے والے اور/ یا کارڈ کی پرسنلائزیشن فرم کو افشاء کرنے کی اجازت دی ہے۔اس طرح کی معلومات میں کارڈ ہولڈر کی تفصیلات لیکن کارڈ ہولڈر کی تفصیلات تک محدود نہیں، کارڈ، اکاؤنٹ اور بینک کے طور پر کسی بھی ٹرانزیکشن کو اس کی واحد رائے میں خیال ہے شامل ہیں۔ بینک اس طرح کی معلومات جو کارڈ ہولڈر، کارڈ، اکاؤنٹ یا کسی ٹرانزیکشن پر مشتمل ہوں اور کسی قانونی، عملدرآمدی استعمال کیلئے ضروری ہوں افشاء کرسکتا ہے۔

34- کارڈ ہولڈر بذریعہ ہٰذا کسی یا تمام نقصانات، خرابی، لاگت یا اخراجات جو بینک کو برداشت کرنا پڑے ہوں یا کارڈ ہولڈر کی جانب سے اکاؤنٹ کی شرائط یا قواعد و ضوابط کی خلاف ورزی یا کارڈ ہولڈر کی جانب سے کارڈ کے غیر قانونی ٹرانزیکشن کی صورت میں بینک کا ازالہ کرے گا اور اُسے نقصان نہیں پہنچائے گا۔

35- یہ شرائط وضوابط اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی شرائط وضوابط، احکامات اور ہدایات کے تحت ہیں (وقتاً فوقتاً لاگو ہو سکتے ہیں) اور اسلامی جمہوریہ پاکستان کے بنیادی طرزِ عمل کے قوانین کی طرف سے نافذ ہوں گی۔ پاکستان میں عدالتیں خصوصی دائرۂ کار کی حامل ہوں گی۔

2233338

Prosperity on all Accounts

khushhali
MICROFINANCE BANK