

برانچ لیس بینکنگ کی شرائط و ضوابط

- ان شرائط و ضوابط کا اطلاق برانچ لیس بینکنگ سروسز کے استعمال کنندگان کی بطور برانچ لیس بینکنگ رجسٹریشن اور بعد از اس استعمال پر و تاجرو کے کسٹمر اور دی مائیکرو فنانس بینک لمیٹڈ کے مابین ڈیجیٹل یا کاغذی ذریعہ سے طے پایا (اس دستاویز میں بعد از ذرا برانچ لیس بینکنگ سروسز کو سروس اور دی مائیکرو فنانس بینک لمیٹڈ کو HBL مائیکرو فنانس بینک لکھا جائے گا)
- i. برانچ لیس بینکنگ میں رجسٹرڈ ون کے لیے بنیادی شرائط
 - ii. کسٹمر 18 سال یا اس سے زائد عمر کا پاکستانی و
 - iii. کسٹمر کے پاس درست اور فعال پاکستانی شناختی کارڈ (CNIC/NICOP/SNIC) و ؛
 - iii. کسٹمر بینک دولت پاکستان کے وضع کردہ دیگر اصولوں خصوصاً برانچ لیس بینکنگ کے قواعد کی پاسداری کر ؛
 - iv. کسٹمر اس دستاویز میں وضع کردہ شرائط و ضوابط کی پاسداری کر ؛
 - v. کسٹمر HBL مائیکرو فنانس بینک کے کانٹیکٹ سینٹر 0800 – 34778 پر کال کر کے اپنا اکاؤنٹ کو معطل جس کے نتیجے میں کسٹمر کو روکا جاسکتا ہے ضرورت کے مطابق اس کے فنڈز یا اس کے فرسٹ پ ایپ کو روک دیا جائے گا؛
 - vi. کسٹمر کے پاس اس کے نام پر ایک درست اور فعال موبائل نمبر و جو کہ کسی بھی ٹیلی کام سروس سے ہائیو میٹرک تصدیق کے ساتھ جاری کیا گیا ہو مذكور نمبر کو سروس کی ان سہولیات کے لیے استعمال کیا جائے گا جن کے حصول کے لیے کسٹمر کے پاس موبائل فون کا ونا ضروری تاکہ کسٹمر ٹرانزیکشنز کر سکے (اس دستاویز میں بعد از اس ایس موبائل نمبر کو رجسٹرڈ موبائل نمبر لکھا جائے گا)
 - vii. کسٹمر اس بات کی تصدیق کرے کہ سروس کے حصول کے لیے HBL مائیکرو فنانس بینک کو فراہم کیا گیا رجسٹرڈ موبائل نمبر اس کے ملکیت اور استعمال میں اور و سروس کے استعمال کی پوری معیاد تک اس نمبر کو اپنی نام پر رکھے گا/ رکھے گی؛
 - viii. جب کسٹمر سروس کے حصول کے لیے کال کرے تو پاس ورڈ/ کوائف کے لیے فراہم کردہ تمام معلومات درست وں؛
2. برانچ لیس بینکنگ کی سروسز کے حصول کے لیے کسٹمر کی جانب سے شرائط و ضوابط قبول کرتے وقت اور ٹرانزیکشنز کرتے وقت ضروری
- i. کسٹمر کی فراہم کردہ معلومات صحیح اور مکمل وں؛
 - ii. کسٹمر اپنا موبائل نمبر اکاؤنٹ سے کی گئی تمام ٹرانزیکشنز کی مکمل ذمہ داری قبول کرے ؛
 - iii. کسٹمر کو میٹنگ ٹیرسٹ فنانسنگ (Combating Terrorist Financing – CFT) اور پیس کی غیر قانونی منتقلی کی روک تھام (Anti Money Laundering – AML) کے قوانین کی پابندی کرے ؛
 - iv. کسٹمر بینک دولت پاکستان کے قوانین کے مطابق تاز ترین معلومات کے وائی سی / سی ایف ٹی (اپنے کسٹمر کو جاننے Know Your Customer / کو میٹنگ ٹیرسٹ فنانسنگ Combating Terrorist Financing – CFT) میں فراہم کرے ؛
 - v. اگر موبائل اکاؤنٹ بینک دولت پاکستان / PTA کے قوانین کی خلاف ورزی کرے تو ایسی صورت میں HBL مائیکرو فنانس بینک اکاؤنٹ کو بلاک / سروس کو معطل کرنے کا مجاز ؛
 - vi. اگر کسی عدالت یا قانون نافذ کرنے والے ادارے / اتھارٹی کو کسی بھی کسٹمر کی معلومات کسی بھی سلسلے میں درکار وں تو کسٹمر HBL مائیکرو فنانس بینک کو ایسی کوئی بھی معلومات کسی بھی مذكور عدالت یا ادارے کو فراہم کرنے کی مکمل اجازت دیتا ؛
3. HBL مائیکرو فنانس بینک کو کسی بھی کسٹمر کے رجسٹریشن کو قبول کرنے یا رد کرنے کا مکمل اختیار
3. HBL مائیکرو فنانس بینک کسی کسٹمر کی برانچ لیس بینکنگ سروسز کے حصول کی درخواست قبول کرے لے ، تو ایسی صورت میں HBL مائیکرو فنانس بینک کسٹمر کے نام پر برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ کھولے گا اور ایک اکاؤنٹ نمبر بھی جاری کرے گا 4. برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ
4. کرنٹ ڈیپازٹ اکاؤنٹ کے طور پر کام کرے گا
5. HBL مائیکرو فنانس بینک برانچ لیس بینکنگ کے ایک مخصوص نمبر و گا جو کہ سروس کے متعلق تمام خط و کتابت کے لیے استعمال کیا جائے گا

6. ایس سحی در نمبر (CNIC) اور ایس رجسٹرڈ موبیل نمبر پر صرف ایک ہی برانچ ایس بینک نمبر نمبر جاسکتا

7. اگر کسٹمر کو رجسٹریشن فارم یا بینک ک ساتھ خط و کتابت ک دوران اپن فرام کرد معلومات میں کوئی غلطی نظر آئی تو فوری طور پر

اپنی قریبی HBL مائیکرو فنانس بینک برانچ یا کانٹیکٹ سینٹر 34778 – 0800 پر مطلع کر گا تاکہ HBL مائیکرو فنانس بینک حتی الامکان ایسی کسبیطی کو درست کر سک

8. سروس ک استعمال ک لئ کسٹمر کا فرسٹ پ سروس میں رجسٹر ونا لازمی

9. چونک برانچ ایس بینکنگ سروس ک ذریع ٹرانزیکشنز کرن ک لئ موبائل فون استعمال کرنا ضروری ل ذا کسٹمر اپنی ل رجسٹرڈ موبائل سیم اپنام پر فعال رکھ گا

10. اکاونٹ ک استعمال اور سروسز ک حصول س متعلق تمام دایات (Customer Instructions) کسٹمر کو HBL مائیکرو فنانس بینک ک وضع کردطریق س فرام کردی جائیں گی برانچ ایس بینکنگ فرسٹ پ ایپ میں موصول ون والی رقوم اور HBL مائیکرو فنانس بینک / یا بینک ک ایجنٹس/ یا سروس فرام کرن وال اداروں کو رقوم کی ادائیگی کی دایات کی درستگی، کاملیت اور مستند ون ک تمام ذم داری کسٹمر کی و گی، اور ان ی رقوم و دایات کو اکاونٹس چلان ک لئ صحیح اور بیش قرار تسلیم کیا جائ گا

11. کسٹمر ی تسلیم کرتا ک اس کی فرام کرد خفی معلومات محاسبی مقاصد ک لئ محفوظ کی جا سکتی یں اور سروس فرام کرن والاداروں کو بھی دستیاب کی جا سکتی یں مزید براں کسٹمر ی بھی تسلیم کرتا ک کسٹمر کی معلومات (Log Management) ترتیب دین کو واسط HBL مائیکرو فنانس بینک کسٹمر کی ڈیوائس کی معلومات ، جیس IMEI نمبر ، محفوظ رکھ سکتا ک جس ک ذریع فرسٹ پ استعمال کیاگیا و

12. کسٹمر HBL مائیکرو فنانس بینک کو سرگرمی ک چٹھ جات (Log Management) ترتیب دین ک لئ اور تشیری مقاصد ک لئ فرسٹ پ کیمعلومات سروس فرام کرن وال اداروں کو م یا کرن کی اجازت دیتا

13. رجسٹریشن ک لئ کسٹمر رجسٹریشن کی شرائط کو تسلیم کرت وئ متعلق معلومات پڑ کر گا متعلق تقاض پور ون کی صورت میں HBL مائیکرو فنانس بینک کسٹمر ک موبائل نمبر پر 4 ندسوں کا او ٹی پی (OTP – صرف ایک مرتب قابل استعمال پاس ورڈ) بھیج گا جس ک بعدکسٹمر 4 ندسوں اور حروف پر مشتمل پاس ورڈ بنائ گا تاکہ اپن برانچ ایس بینکنگ اکاونٹ تک رسائی حاصل کر سک

14. کسٹمر ک اکاونٹ میں کسی بھی ٹرانزیکشن کو مکمل کرن ک لئ کافی رقم / فنڈز موجود ونا لازمی فنڈز ناکافی ون کی صورت میں HBL مائیکرو فنانس بینک کو ٹرانزیکشن رد کرن کا مکمل اور حتمی اختیار حاصل

15. اگر کسٹمر کی مطلوب ٹرانزیکشن / سروس کی درخواست برانچ ایس بینکنگ اکاونٹ کی وضع کرد حدود س تجاوز کر جاتی تو ایسی صورتیں HBL مائیکرو فنانس بینک کی مذکور ٹرانزیکشن / سروس کی درخواست کو رد کرن کا اختیار و گا

16. رجسٹرڈ برانچ ایس بینکنگ اکاونٹ کسٹمر ک اکاونٹ تک رسائی حاصل کرن کا ذریع ، ل ذا رجسٹرڈ موبائل نمبر کی سیم یا فون گم و جان ،

چوری و جان یا چھن جان کی صورت میں کسٹمر فوری طور پر HBL مائیکرو فنانس بینک کو مطلع کرک فرسٹ پ ایپ بلاک کروائ گا HBL مائیکرو فنانس بینک ایسی اطلاع موصول ون پر برانچ ایس بینکنگ اکاونٹ عارضی طور پر بلاک کر د گا

17. HBL مائیکرو فنانس بینک کسٹمر کو پیشگی اطلاع دیئ بغیر برانچ ایس بینکنگ ک تحت فرام کرد سروسز اور شرائط ، ضوابط میں ترامیم ،اضاف یا کمی کرن کا مجاز

18. کسٹمر حلف اٹھاتا ک ان شرائط و ضوابط ک تحت فرام کرد سروسز کو ن تو خود کسی بھی غیر قانونی یا غیر مجاز مقصد ک لئ استعمالکر گا اور ن ی کسی اور کو ایسا کرن کی اجازت د گا، اور برانچ ایس بینکنگ اکاونٹس اور الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر (Electronic Funds Transfer)ک شرائط و ضوابط اور مروج قوانین کی پاسداری کر گا

19. کسٹمر اپن اکاونٹ س کی گئی تمام سرگرمیوں ک قانونی و غیر قانونی ون س متعلق نتائج کا ذم دار خود و گا بینک کسی بھی قسم کی غیرقانونی سرگرمی ، بشمول غیر قانونی رقم کی منتقلی (Money Laundering) ، کا معاون و ذم دار ن و گا

20. کچھ مخصوص حالات میں سسٹم کی غلطی یا تکنیکی خرابی کی وج س کسٹمر ک برانچ ایس بینکنگ اکاونٹ میں اس ک حق س زیاد رقم منتقل و سکتی ، کسٹمر ایسی کوئی بھی رقم HBL مائیکرو فنانس بینک کو واپس کرن کا ذم دار و گا اور HBL مائیکرو فنانس بینک کسٹمر ک اکاونٹ کو ڈیپٹ مارک کرک ایسی رقم واپس لین کا مجاز و گا

21. برانچ ایس بینکنگ سروس پر تمام مروج ٹیکس اور چارجز لاگو وں گ

22. کسٹمر ایسا پاس ورڈ ن رکھ جو ک آسانی س بوجھا جاسک مثلاً ایک ی ندس کو چار مرتب د رانا (1111) یا ترتیب وار ندس استعمال کرنا (1234) تاکہ پاس ورڈ محفوظ رک

23. **حسمر حسی بھی صورت میں اپ پاس ورڈ اپ رجسٹرڈ موبائل (handset) میں ں رہے**۔
موبائل (handset) خودکار طور پر کسٹمر کا پاس ورڈ (پاس کوڈ) محفوظ کر لیتا تو ایسی صورت میں پاس ورڈ مٹان (delete کرن) کی مکمل ذمہ داری کسٹمر کی وگی

24. کسٹمرنا قابلِ تنسیخ طور پر اور غیر مشروط حلف اٹھاتا کہ وہ پاس ورڈ اور دیگر خفی معلومات کو صیغ راز میں رکھ گا اور کسی بھیدوسر شخص کو نہ اپنا موبائل فون استعمال کرن کی اجازت د گا اور نہ ی کسی کو اپنا لاگ ان پاس ورڈ بتاؤ گا

25. کسٹمر این اکانٹ ک غیر مجاز یا غیر قانونی استعمال کو روکن کی حتی الامکان کوشش کر گا

26. اگر کسٹمر کو ایسا محسوس و ک اس کا اکاؤنٹ اس کی اجازت ک بغیر استعمال کیا گیا یا اس کا پاس ورڈ فراڈ س استعمال کیا گیا تو فوری طور پر HBL مائیکرو فنانس بینک ک کانٹیکٹ سینٹر 34778 - 0800 پر مطلع کر ک اپنا اکاؤنٹ بلاک کروائ کسٹمر اپنی قریبی HBL مائیکرو فنانس بینک برانچ میں بھی اپنی شکایت درج کروا سکتا

27. HBL مائیکرو فنانس بینک برانچ لیس بینکنگ پلیٹ فارم کے تحت کسٹمر کو اس کے رجسٹرڈ ای میل، تاز ترین فراہم کردہ پتے یا رجسٹرڈ موبائل نمبر پر ایس ایم ایس کے ذریعے برانچ لیس بینکنگ ٹرانزیکشنز کے بارے میں مطلع کرے گا۔ اپنی رجسٹرڈ موبائل نمبر کو فعال رکھنا، اور HBL مائیکرو

فنانس بینک کو اپن ای میل ، پت ، یا رجسٹرڈ موبائل نمبر میں کسی بھی قسم کی رد و بدل ک بار میں آگا کرنا کسٹمر کی ذم داری گی تا HBL مائیکرو فنانس بینک کسٹمر ک موبائل تک ایس ایم ایس کی رسائی کی ضمانت ن یں د سکتا مزید براں HBL مائیکرو فنانس بینک ٹیلی کام آپریٹر کی جانب س کسی بھی قسم ک مسئل ک نتیج میں کسٹمر تک ایس ایم ایس دیر س یا ن پ نچن کی صورت میں ون وال کسی بھی قسمک نقصان کا ذم دار ن یں و گا

28. اگر کسٹمر کا پاس ورڈ، رجسٹرڈ سیم یا موبائل نمبر کسی غیر مجاز شخص کی دسترس میں آ جائے اور کسٹمر فوری طور پر HBL مائیکرو فنانس بینک کو مطلع نہ کرے تو بینک ایسی صورت میں ون وال کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہ ہو گا۔ صحیح پاس ورڈ کے ذریعے کی جان والی ٹرانزیکشنز کو مستند اور جائز تصور کیا جائے گا اور HBL مائیکرو فنانس بینک ایسی ٹرانزیکشنز کو مکمل کرے گا۔ HBL مائیکرو فنانس بینک ایسی کسی بھی مذکور صورت میں ون وال کسی بھی قسم کے نقصان کی نہ تو ذمہ دار ہو گا اور نہ ہی کسٹمر کے کسی بھی قسم کے نقصان کی تلافی کرنے کا پابند ہو گا۔

29. رجسٹرڈ سیم / موبائل صرف اور صرف کسٹمر کی تحویل میں رہے گا اور اس کھو جانے / چوری ون س بچان کی ر ممکن کوشش کر گا اگر

کسٹمر کا موبائل / سیم چوری و جائے یا کھو جائے تو کسٹمر فوری طور پر اپنی موبائل آپریٹر کو مطلع کرے گا تاکہ سیم بلاک کروائی جا سکے اور اس کا غلط استعمال نہ ہو اس کی علاوہ کسٹمر بلا توقف HBL مانیکیرو فنانس بینک کے کانسٹیکٹ سینٹر 34778 - 0800 پر اطلاع دے گا اور اس کا رجسٹرڈ سیم / موبائل صرف اور صرف کسٹمر کی تحویل میں رہے گا اور اس کھو جانے / چوری ون س بچان کی ر ممکن کوشش کر گا اگر

30. کسٹمر جعل سازی، چوری یا پاس ورڈ ک افشائ راز ون کی صورت میں بالواسط یا بلا واسط ون وال کسی بھی قسم ک نقصان کا ذم دار خود و گا اور HBL مائیکرو فنانس بینک ایس کسی بھی قسم ک نقصان کا ذم دار ن یں و گا

31. مواصلاتی اداروں (Telecommunication Networks) سے متعلق مسائل HBL مائیکرو فنانس بینک کی فنڈز ٹرانسفر اور دیگر فراہم کردہ سروسز کی ٹیکنالوجی پر اثر انداز ہو سکتے ہیں، اور قدرتی آفات، امر ربی، قانونی و ضابطگی پابندی، مواصلاتی نیٹ ورکس (Telecommunication Networks) کے نقصان، نیٹ ورکس کی ناکامی، یا HBL مائیکرو فنانس بینک کے اختیارات سے بالا تر وجوہات کی بنا پر اکاؤنٹس یا سروسز میں خلل آ سکتا ہے یا عدم دستیاب ہو سکتے ہیں۔ اکاؤنٹ کسٹمر کے موبائل پر اثر انداز ہونے والے وائرس یا دیگر بدخواہ، تباہ کن، یا مخریاب کوڈ، پروگرام یا میکرو (macro) کی وجہ سے بھی متاثر ہو سکتا ہے۔

32. مندرج بالا یا مزید دیگر کسی بھی وجہ کی بنا پر فنڈ ٹرانسفر یا ملحق اداروں کو ادائیگی کی ٹرانزیکشنز کسٹمر کی مشاء ک بر خلاف ادھوریہ سکتی یں ایسی تمام صورتوں میں HBL مائیکرو فنانس بینک کسی بھی قسم کسی ٹرانزیکشن یا معاد کی ذم داری س میرا ر گا اور ایسی صورتوں میں کسٹمر کا واحد لائح عمل ٹرانزیکشن س مستفید ون وال ادار ک ساتھ و گا

33. HBL مائیکرو فنانس بینک نیک نیتی کی تحت کئی گئی کسی بھی فعل کی نتیجہ میں ون وال کسی بھی ممکن نقصان کا، خواہ بالواسطہ، بلا

حواسطہ، حادثاتی یا ضمنی و، نہ تو ذمہ دار اور نہ اس کی تلافی کرنے کا پابند، خواہ دعویٰ محصول کی خسار، روانہ کی کاروبار میں خلل یا کردار کشی پر مبنی کیوں نہ و اور مذکور نقصان کسی کسٹمر، کسی دوسرے استعمال کنندہ یا پھر کسی اور فرد کو ی کیوں نہ پہنچا و

34. ٹرانزیکشنز ک تحفظ ک پیش نظر صرف ان ٹرانزیکشنز کی درخواستوں کو ملحوظ خاطر رکھا جائے گا جو فرسٹ پ ایپ ک ساتھ رجسٹرڈ موبائل نمبر س کی گئی وں

35. HBL مائیکرو فنانس بینک کی بھی کسٹمر کا لاگ ان (login) اور پاس ورڈ دریافت نہ کر گا کسٹمر اپنا پاس ورڈ اور / یا پاس کوڈ کسی بھیسورت میں کسی بھی شخص کو نہ بتائے ، خواہ HBL مائیکرو فنانس بینک کا الکار یا ملحق ایجنٹ کیوں نہ ہو

36. اگر کسٹمر اپن موبائل نمبر کو اکاونٹ کھلوانے کے لئے رجسٹر کرے اور کسی دوسرے شخص کو اس تک رسائی فراہم کرے تو ایسی صورت میں HBL مائیکرو فنانس بینک کسی بھی رقم کی خرد برد یا فریب کاری کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

37. اس سروس کا استعمال کسی بنیاد میں HBL مائیکرو فنانس بینک کو اس کا ادائیگہ میں سے بینک کی سیویں آف چارجز اور مروج سرکاری ٹیکس اور لیویز (levy) ، جو کہ ٹرانزیکشن کے وقت لاگو ہوں گے ، بغیر پیشگی اطلاع کے ، ڈیپٹ کرن کا اختیار دیتا ۔ ٹرانسفر کے واجب الادا چارجز بینک کے شیڈول آف چارجز میں درج ہیں جو کہ HBL مائیکرو فنانس بینک کی ویب سائٹ اور برانچز میں دستیاب
38. کسٹمر اپنے فرسٹ پ ایپ سے رجسٹر کی گئی اکاؤنٹ سے اپنے پاس ورڈ (یا/ اور پاس کوڈ) کے ذریعے سے کی گئی تمام ٹرانزیکشنز کا ذمہ دار وگا
39. اگر HBL مائیکرو فنانس بینک کسی بھی وجہ سے سروس کے چارجز کسٹمر کے برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ سے ڈیپٹ نہ کر سکے تو بینک کے حق رکھتا ۔ کہ بعد ازاں ایس تمام چارجز مذکور اکاؤنٹ سے ڈیپٹ کر ۔ اگر کسٹمر کے برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ میں رقم ناکافی ہو تو HBL مائیکرو فنانس بینک سروسز کی فراہمی بند کر سکتا ۔ تاوقتیکہ مذکور چارجز موصول نہ جائیں اگر سروس بند کرنے کے بعد بھی کسٹمر کی جانب سے ٹرانزیکشنز یا فیس واجب الادا و تو کسٹمر ایسی تمام رقم HBL مائیکرو فنانس بینک کو ادا کرنے کا پابند ، اور HBL مائیکرو فنانس بینک بینک میں موجود کسٹمر کے کسی دوسرے اکاؤنٹ سے تمام واجب الوصول فیس / چارجز، ٹیکس (FED) اور لیویز (Levies) وغیرہ کی بھر پائی کرنے کا مجاز 40. کسٹمر کی سروس اپنی ذمہ داری پر استعمال کرے گا اور HBL مائیکرو فنانس بینک کسٹمر کو ون وال کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہیں و گا ماسوائے کے نقصان HBL مائیکرو فنانس بینک یا اس کے کسی اہلکار کی جانب سے دانست یا غفلت کے نتیجے میں و
41. کسٹمر HBL مائیکرو فنانس بینک کو سروس کے استعمال کے دوران کسی بھی قسم کے نقصان سے پر کسی تیسری پارٹی کی جانب سے کی گئی بھی نوعیت کے دعووں سے مبرا قرار دیتا
42. فنڈز کے وصول کنندگان کے کوائف اور ٹرانزیکشنز کی معلومات کی درستگی کا ذمہ دار کسٹمر خود و گا HBL مائیکرو فنانس بینک فنڈز کو وصول کنندگان کے کوائف یا ٹرانسفرز کی تفصیلات میں کسٹمر سے سرزد ون والی کسی بھی غلطی کے نتیجے میں ون وال کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہیں و گا اگر کسٹمر کی غلطی کی وجہ سے کسی ایس شخص کے اکاؤنٹ میں فنڈز ٹرانسفر و جائیں جس کو اصل میں فنڈز ٹرانسفر کرنے کا ارادہ نہ تو ایسی صورت میں بھی HBL مائیکرو فنانس بینک کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہیں و گا BL مائیکرو فنانس بینک فنڈز کے وصول کنندگان کی شناخت کرنے کا پابند بھی نہیں و گا اگر کسٹمر کی جانب سے غلط معلومات موصول ون کے صورت میں فنڈز کسی غیر ارادی شخص کو ٹرانسفر و جائیں تو ایسی صورت میں HBL مائیکرو فنانس بینک وصول کنند کی خصوصی رضا مندی کے بغیر رقم واپس کرنے سے قاصر و گا ، اور ایسی کسی بھی صورت میں HBL مائیکرو فنانس بینک محض کسٹمر کی دایات وصول کنند یا اس کے بینک کو فراہم کر سکے گا اور ٹرانزیکشن کو واپس کروانے (reversal) کا پابند نہیں و گا اور نہ ہی ایسی صورت حال کے نتیجے میں ون وال کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار و گا
43. وصول کنند کے ساتھ رابطہ کی صحیح کوائف فراہم کرنا کسٹمر کا فرض ، اور کسٹمر خود اپنی ذمہ داری کے تحت سروس استعمال کرے گا وصول کنند کو رقم کی ادائیگی کی تصدیق کا نوٹیفیکیشن ، وصول کنند کو رقم موصول یا میسر ون کی علامت نہیں ۔ سروس کے استعمال یا HBL مائیکرو فنانس بینک کی جانب سے بھیج جانے والے ایس ایم ایس / ای میل میں تاخیر کی وجہ سے کسٹمر یا کسی تیسری پارٹی کو ون وال کسی بھی قسم کے بالواسطہ یا بلا واسطہ نقصان کا ذمہ دار HBL مائیکرو فنانس بینک نہیں و گا اور کسٹمر ایس کسی بھی قسم کے نقصان سے HBL مائیکرو فنانس بینک کو مبرا قرار دے گا HBL مائیکرو فنانس بینک سروس کی باضابطگی اور عمل، یا ارسال کردہ معلومات کی درستگی اور سالمیت کی ضمانت نہیں دیتا اس سروس پر وصول کنندگان کو کی گئی ادائیگیوں کے لئے استعمال کی جانے والے طریق کار کے حساب سے چارجز لاگو ہوں گے ۔ کسٹمر ان چارجز / فیس کی تفصیلات شیڈول آف چارجز (SOC) سے HBL مائیکرو فنانس بینک کے کانٹیکٹ سینٹر 34778 – 0800 پر کالکر کے یا اپنی قریبی HBL مائیکرو فنانس بینک برانچ سے حاصل کر سکتا
44. HBL مائیکرو فنانس بینک مندرجہ ذیل وجوہات کی بنا پر سروس کی فراہمی کو معطل یا بند کر سکتا ۔ اس سے دستبرد و سکتا :
- i. اگر کسٹمر کا پاس ورڈ چوری و جائے ؛
- ii. اگر NADRA سے کسٹمر کے شناختی کارڈ (CNIC / NICOP / SNIC) کی تصدیق نہ ہو سکے ؛
- iii. اگر کسٹمر ان شرائط و ضوابط کی پیروی نہ کرے ؛
- iv. اگر کسٹمر سروس کو غیر قانونی مقاصد کے لئے استعمال کرے ؛
- v. اگر HBL مائیکرو فنانس بینک کو کسی عدالت، قانون نافذ کرنے والے ادارے یا نگران ادارے کی جانب سے کسٹمر کے اکاؤنٹ کو معطل منجمد یا بند کرنے کا حکم موصول و
45. فراڈ کا شبہ نہ ہو ، بحکم عدالت یا کسی متعلقہ ادارے کی نشاندہی پر HBL مائیکرو فنانس بینک پیشگی اطلاع کے بغیر کسٹمر کی سروس کو بند کرنے کا اختیار رکھتا ۔ سروسز کی بندش کی صورت میں کسٹمر ٹرانزیکشنز کے اعتبار سے تمام واجب الادا فیس / چارجز ادا کرنے کا پابند و گا اور HBL مائیکرو فنانس بینک ایس چارجز وصول کرنے کا مجاز و گا

Σ
.46

47
ير

L .48

بر انت

40

ت

.50

.51

11

7

2)

53

33

54

5

9

.55

ت
.56

7.

جایز

.57

1

و

.59

جاندار

HBL

م

 ζ .

م

 $\Sigma.v$

L

60. HBL مائیکرو فنانس بینک کبھی بھی وٹس ایپ (WhatsApp) کے ذریعے فرسٹ پ ایپ کے رجسٹرڈ کسٹمر کو میسج نہ بھیجتا۔ کسٹمر ایس وٹس ایپ میسجز میں دئی گئی لنکس پر کبھی کلک نہ کر جن میں انعامات کا لالچ یا کوئی دستاویز موبائل فون پر ڈاؤن لوڈ کرنے کو کہا جائے۔
61. فرسٹ پ ایپ کسٹمر کسی بھی ذریعے سے اپنی ذاتی معلومات، جن میں شناختی کارڈ نمبر، فرسٹ پ ایپ کے پاس ورڈ، بینک اکاؤنٹ کے نمبرز سمیت دیگر معلومات شامل ہیں، کسی بھی شخص کو فراہم نہ کر۔ HBL مائیکرو فنانس بینک خصوصاً ایس ایم ایس یا وٹس ایپ کے ذریعے، آپکی ذاتی قابل شناخت معلومات دریافت نہ کرے گا۔
62. کسٹمر جعل سازی یا مشکوک سرگرمی کا معمولی سا اندیشہ نہ کرے۔ HBL مائیکرو فنانس بینک کے کانٹیکٹ سینٹر 34778 0800 پر مطلع کرے گا۔
63. کسی بھی تنازع کی صورت میں HBL مائیکرو فنانس بینک کا فیصلہ حتمی تسلیم کیا جائے گا۔