

برانچ لیس بینکنگ کی شرائط و ضوابط

ان شرائط و ضوابط کا اطلاق برانچ لیس بینکنگ سروسز کے استعمال کنندگان کی بطوربرانچ لیس بینکنگ رجسٹریشن اور بعد ازاں استعمال پر ہوتا ہے جو کہ کسٹمر اور دی فرسٹ مائیکروفنانس بینک لیمنڈے مابین ڈیجیٹل یا کاغذی ذریعے سے طے پایا ہے۔ (اس دستاویز میں بعد انڈیابرانچ لیس بینکنگ سروسز کو سروس اور دی فرسٹ مائیکروفنانس بینک لیمنڈ کو ایف ایم ایف بی لکھا جائے گا۔)

- برانچ لیس بینکنگ میں رجسٹرڈ ہونے کے لیے بنیادی شرائط -
 - i. کسٹمر 18 سال یا اس سے زائد عمر کا پاکستانی ہو
 - ii. کسٹمر کے پاس درست اور فعال پاکستانی شناختی کارڈ (CNIC/NICOP/SNIC) ہو؛
 - iii. کسٹمر بینک دولت پاکستان کے وضع کردہ دیگر اصولوں خصوصاً برانچ لیس بینکنگ کے قواعد کی پاسداری کرے؛
 - iv. کسٹمر اس دستاویز میں وضع کردہ شرائط و ضوابط کی پاسداری کرے؛
 - v. کسٹمر ایف ایم ایف بی کے کاٹھنٹ سینئر 34778-0800 (0800FIRST) پر کال کر کے اپنے اکاؤنٹ کو معطل کروا سکتا ہے جس کے نتیجے میں کسٹمر کی ضرورت کے مطابق اس کے فنڈز یا اس کے والٹ کو روک دیا جائے گا؛
 - vi. اگر کسٹمر کے پاس اس کے کام پر ایک درست اور فعال موبائل نمبر ہو تو کسی بھی خطی کام سروس سے یاڈیٹرک تصدیق کے ساتھ جاری کیا گیا ہو۔ مذکورہ نمبر کو سروس کی ان سہولیات کے لیے استعمال کیا جائے گا جن کے حصول کے لیے کسٹمر کے پاس موبائل فون کا نمبر ضروری ہے تاکہ کسٹمر ٹرانزیکشنز کر سکے (اس دستاویز میں بعد از ایڈ ایسے موبائل نمبر کو رجسٹرڈ موبائل نمبر لکھا جائے گا)
 - vii. کسٹمر اس بات کی تصدیق کرے کہ سروس کے حصول کے لیے ایف ایم ایف بی کو فراہم کیا گیا رجسٹرڈ موبائل نمبر اس ہی کی ملکیت اور استعمال میں ہے اور وہ سروس کے استعمال کی پوری میاد ایک اسی نمبر کو اپنے ہی 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 ہوں؛
- برانچ لیس بینکنگ کی سروسز کے حصول کے لیے کسٹمر کی جانب سے شرائط و ضوابط قبول کرتے وقت اور ٹرانزیکشنز کرتے وقت ضروری ہے کہ:
 - i. کسٹمر کی فراہم کردہ معلومات صحیح اور مکمل ہوں؛
 - ii. کسٹمر اپنے موبائل نمبر اکاؤنٹ سے کی گئی تمام ٹرانزیکشنز مکمل ذمہ داری قبول کرے؛
 - iii. کسٹمر کیمپنگ ٹیررسٹ فنانسنگ (Combating Terrorist Financing - CFT) اور پیسے 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 تازہ ترین معلومات کے وائی سی / سی ایف بی (اپنے کسٹمر کو جاننے Know Your Customer / کوپیٹنگ ٹیررسٹ 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 ایف ایم ایف بی اکاؤنٹ کو بلاک / سروس کو معطل کرنے کا مجاز ہے؛
 - vi. اگر کسی عدالت یا قانون نافذ کرے والے ادارے / احتسابی کو کسی بھی کسٹمر کی معلومات کسی بھی سلسلے میں درکار ہوں تو کسٹمر ایف ایم ایف بی کو ایسی کوئی بھی معلومات کسی بھی مذکورہ عدالت یا ادارے کو فراہم کرنے کی مکمل اجازت دیتا ہے؛
- ایف ایم ایف بی کو کسی بھی کسٹمر کے رجسٹریشن کو قبول کرنے یا رد کرنے کا مکمل اختیار ہے۔ اگر ایف ایم ایف بی کسی کسٹمر کی برانچ لیس بینکنگ سروسز کے حصول کی درخواست قبول کرے، تو ایسی صورت میں ایف ایم ایف بی کسٹمر کے نام پربرانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ کھولے گا اور ایک اکاؤنٹ نمبر بھی جاری کر سکتا ہے۔
- برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ کرنٹ ڈیپازٹ اکاؤنٹ کے طور پر کام کرے گا۔
- ایف ایم ایف بی برانچ لیس بینکنگ کا ایک مخصوص نمبر ہو گا جو کہ سروس کے متعلق تمام خط و کتابت کے لیے استعمال کیا جائے گا۔
- ایک شناختی کارڈ نمبر (CNIC) اور ایک رجسٹرڈ موبائل نمبر پر صرف ایک ہی برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ نمبر کھولا جاسکے گا۔
- اگر کسٹمر کو رجسٹریشن فارم یا بینک کی ساتھ خط و کتابت کے دوران اپنے فراہم کردہ معلومات میں کوئی غلطی نظر آئے تو وہ فوری طور پر اپنی قہبی ایف ایم ایف بی برانچ یا فرسٹ کاٹھنٹ سینئر 34778-0800 (0800FIRST) پر مطلع کرے گا تاکہ ایف ایم ایف بی جی ایم اے ان ایسی کسی غلطی کو درست کر سکے۔
- سروس کے استعمال کے لیے کسٹمر کا فرسٹ والٹ سروس میں رجسٹر ہونا لازمی ہے۔
- چونکہ برانچ لیس بینکنگ سروس کے ذریعے ٹرانزیکشنز کرنے کے لیے موبائل فون استعمال کرنا ضروری ہے لہذا کسٹمر اپنی رجسٹرڈ موبائل سم اپنے نام پر فعال رکھے گا۔
- اکاؤنٹ کے استعمال اور سروسز کے حصول سے متعلق تمام ہدایات (Customer Instructions) کسٹمر کو ایف ایم ایف بی کے وضع کردہ طریقے سے فراہم کردی جائیں گی۔ برانچ لیس بینکنگ والٹ میں موصول ہونے والی رقم اور ایف ایم ایف بی / بی / یا بینک کے ایجنٹس / یا سروس فراہم کرنے والے اداروں کو رقم کی ادائیگی کی ہدایت کی درستگی، کابلیت اور مستند ہونے کی تمام ذمہ داری کسٹمر کی ہوگی، اور ایسی رقم و ہدایات کو اکاؤنٹس چلانے کے لیے صحیح اور بیش قرار تسلیم کیا جائے گا۔
- اگر کسٹمر یہ تسلیم کرتا ہے کہ اُس کی فراہم کردہ غلطیہ معلومات محاسبی مقاصد کے لیے محفوظ یا جاسکتی ہیں اور سروس فراہم کرنے والے اداروں کو بھی دستاب کی جا سکتی ہیں۔ مزید برآں کسٹمر یہ بھی تسلیم کرتا ہے کہ کارکردگی کے چندہ جات (Log Management) ترتیب دینے کے واسطے ایف ایم ایف بی کسٹمر کی ڈیوائس کی معلومات، جیسے IMEI نمبر، محفوظ رکھ سکتا ہے کہ جس کے ذریعے فرسٹ والٹ استعمال کیا گیا ہو۔
- کسٹمر ایف ایم ایف بی کو سرگرمی کے چندہ جات (Log Management) ترتیب دینے کے لیے اور تنبیہی مقاصد کے لیے فرسٹ والٹ کی معلومات سروس فراہم کرنے والے اداروں کو مہیا کرنے کی اجازت دیتا ہے۔
- رجسٹریشن کے لیے کسٹمر رجسٹریشن کی شرائط کو تسلیم کرتے ہوئے متعلقہ معلومات پر دے گا۔ متعلقہ تھمبے پر دے ہونے کی صورت میں ایف ایم ایف بی کسٹمر کے موبائل نمبر پر 4 ہندسوں کا اوئی بی (OTP - صرف ایک مرتبہ قابل استعمال پاس ورڈ) بھیجے گا جس کے بعد کسٹمر 6 ہندسوں اور حرف پر مشتمل پاس ورڈ بنائے گا تاکہ اپنے برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ تک رسائی حاصل کر سکے۔
- کسٹمر کے اکاؤنٹ میں کسی بھی ٹرانزیکشن کو مکمل کرنے کے لیے کافی رقم / فنڈز موجود ہونا لازمی ہے۔ فنڈز ناکافی ہونے کی صورت میں ایف ایم ایف بی کو ٹرانزیکشن روکنے کا مکمل اور حتی اختیار حاصل ہے۔
- اگر کسٹمر کی مطلوبہ ٹرانزیکشن / سروس کی درخواست برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ کی وضع کردہ حدود سے تجاوز کر جاتی ہے تو ایسی صورت میں ایف ایم ایف بی کی مذکورہ ٹرانزیکشن / سروس کی درخواست کو رد کرنے کا اختیار ہو گا۔
- رجسٹرڈ برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ کسٹمر کے اکاؤنٹ تک رسائی حاصل کرنے کا ذریعہ ہے، لہذا رجسٹرڈ موبائل نمبر کی سم یا فون کم ہو جائے، چوری ہو جائے یا بھجن جانے کی صورت میں کسٹمر فوری طور پر ایف ایم ایف بی کو مطلع کر کے فرسٹ والٹ بلاک کروائے گا۔ ایف ایم ایف بی ایسی اطلاع موصول ہونے پر برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ عارضی طور پر بلاک کر دے گا۔
- ایف ایم ایف بی کسٹمر کو مطلع / دینے بغیر برانچ لیس بینکنگ کے تحت فراہم کردہ سروسز اور شرائط و ضوابط میں ترامیم، اضافے یا کمی کرنے کا مجاز ہے۔
- کسٹمر خلف اٹھاتا ہے کہ ان شرائط و ضوابط کے تحت فراہم کردہ سروسز کو نہ خود کسی بھی غیر قانونی یا غیر مجاز مقصد کے لیے استعمال کرے گا اور نہ ہی کسی اور کو ایسا کرنے کی اجازت دے گا، اور برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹس اور الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر (Electronic Funds Transfer) کے شرائط و ضوابط اور موجود قوانین کی پاسداری کرے گا۔
- کسٹمر اپنے اکاؤنٹ سے کی گئی تمام سرگرمیوں کے قانونی و غیر قانونی ہونے سے متعلق نتائج کا ذمہ دار خود ہو گا۔ بینک کسی بھی قسم کی غیر قانونی سرگرمی، بشمول غیر قانونی رقم کی منتقلی (Money Laundering)، کا معاون و ذمہ دار نہ ہو گا۔
- کچھ مخصوص حالات میں سسٹم کی غلطی یا تکنیکی خرابی کی وجہ سے کسٹمر کے برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ میں اس کے حق سے زیادہ رقم منتقل ہو سکتی ہے، کسٹمر ایسی کو بھی رقم ایف ایم ایف بی کو واپس کرنے کا ذمہ دار ہو گا اور ایف ایم ایف بی کسٹمر کے اکاؤنٹ کو ڈیبٹ مارک کر کے ایسی رقم واپس لینے کا مجاز ہو گا۔
- برانچ لیس بینکنگ سروس پر تمام برویج ٹیکس اور چارجز لاگو ہوں گے۔
- کسٹمر ایسا پاس ورڈ نہ رکھے جو کہ آسانی سے ہوجھا جاسکے مثلاً ایک ہی ہندسے کو چار مرتبہ دہرانا (1111) یا ترتیب وار ہندسے استعمال کرنا (1234) تاکہ اس کو پاس ورڈ محفوظ نہ سکے۔
- کسٹمر کسی بھی صورت میں اپنا پاس ورڈ یا پاس ورڈ اپنے رجسٹرڈ موبائل (handset) میں نہ رکھے۔ اگر کسی کسٹمر کا موبائل (handset) خود کا طور پر کسٹمر کا پاس ورڈ (پاس ورڈ) محفوظ کرلیا ہے تو ایسی صورت میں پاس ورڈ مٹانے (delete) کرنے کی مکمل ذمہ داری کسٹمر کی ہوگی۔
- کسٹمر اپنا قابل منتقل طور پر اور غیر مشروط حلف اٹھاتا ہے کہ وہ پاس ورڈ اور دیگر خفیہ معلومات کو صیغہ راز میں رکھے گا اور کسی بھی دوسرے شخص کو اپنا موبائل فون استعمال کرنے کی اجازت دے گا اور نہ ہی کسی کو اپنا لاگ این پاس ورڈ بتائے گا۔
- اگر کسٹمر کو ایسا محسوس ہو کہ اس کا اکاؤنٹ اس کی اجازت کے بغیر استعمال کیا گیا ہے یا اس کا پاس ورڈ فزائے استعمال کیا گیا ہے تو وہ فوری طور پر ایف ایم ایف بی کے کاٹھنٹ سینئر 34778-0800 (0800FIRST) پر مطلع کرے گا اپنا اکاؤنٹ بلاک کروائے۔ کسٹمر اپنی قہبی ایف ایم ایف بی برانچ میں بھی اپنی شکایت درج کروا سکتا ہے۔
- ایف ایم ایف بی برانچ لیس بینکنگ پلیٹ فارم کے تحت کسٹمر کو اس کے رجسٹرڈ ای میل، تازہ ترین فراہم کردہ پتہ یا رجسٹرڈ موبائل نمبر پر ایس ایم ایس کے ذریعے برانچ لیس بینکنگ ٹرانزیکشنز کے بارے میں مطلع کرے گا۔ اپنے رجسٹرڈ موبائل نمبر کو فعال رکھنا، اور ایف ایم ایف بی کو اپنے ای میل، پتے، یا رجسٹرڈ موبائل نمبر میں کسی بھی قسم کی تبدیلی کے بارے میں آگاہ کرنا کسٹمر کی ذمہ داری ہوگی۔ تاہم ایف ایم ایف بی کسٹمر کے موبائل تک ایس ایم ایف ایس کی رسائی کی ضمانت نہیں دے سکتا۔ مزید برآں ایف ایم ایف بی خطی کام آپہری کی جانب سے کسی بھی قسم کے مسئلے کے نتیجے میں کسٹمر تک ایس ایم ایس دے سے یا نہ بھیجنے کی صورت میں ہونے والے کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہیں ہو گا۔
- اگر کسٹمر کا پاس ورڈ، رجسٹرڈ سم یا موبائل نمبر کسی غیر مجاز شخص کی دسترس میں آجائے اور کسٹمر فوری طور پر ایف ایم ایف بی کو مطلع نہ کرے تو بینک ایسی صورت میں ہونے والے کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہیں ہو گا۔ صحیح پاس ورڈ کے ذریعے کی جانے والی ٹرانزیکشنز کو مستند اور جائز تصور کیا جائے گا اور ایف ایم ایف بی ایسی ٹرانزیکشنز کو مکمل کرے گا۔ ایف ایم ایف بی ایسی کسی بھی مذکورہ صورت میں ہونے والے کسی بھی قسم کی 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۔
- رجسٹرڈ سم / موبائل صرف اور صرف کسٹمر کی تحویل میں رہے گا اور اسے کھو جانے / چوری ہونے سے بچانے کی ہر ممکن کوشش کرے گا۔ اگر کسٹمر کا موبائل / سم چوری ہو جائے یا کھو جائے تو کسٹمر فوری طور پر اپنے موبائل نمبر کو ہٹ کر مطلع کرے گا تاکہ سب بلاک کروائی جاسکے اور اس کا غلط استعمال نہ ہو۔ اس کی غلط کسٹمر بلا وقت ایف ایم ایف بی کے کاٹھنٹ سینئر 34778-0800 (0800FIRST) پر اطلاع دے کر اپنے اکاؤنٹ تک رسائی کو روکوائے گا۔
- کسٹمر جعل سازی، چوری یا پاس ورڈ کے افشائے رفت ہونے کی صورت میں یا بوسط یا بلا واسطہ ہونے والے کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار خود ہو گا اور ایف ایم ایف بی ایسے کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہیں ہو گا۔
- موصلاتی اداروں (Telecommunication Networks) سے متعلق مسائل ایف ایم ایف بی کی فنڈز ٹرانسفر اور دیگر فراہم کردہ سروسز کی ٹیکنالوجی پر اثر انداز ہو سکتے ہیں، اور قدرتی آفات، اربہتی، قانونی یا خطائی یا بندی، موصلاتی نیٹ ورکس (Telecommunication Networks) کے نقصان، نیٹ ورکس کی ناکامی، یا ایف ایم ایف بی کے اختیارات سے بالاتر وجوہات کی بنا پر اکاؤنٹس یا سروسز میں غلطی آسکتا ہے یا یہ عدم دستیاب ہو سکتے ہیں۔ اکاؤنٹ کسٹمر کے موبائل پر اثر انداز ہونے والے وائزس یا دیگر بدخواہ، تباہ کن، یا مخرب یا نہ کوڈ، پروگرام یا میکرو (macro) کی وجہ سے بھی متاثر ہو سکتا ہے۔
- مندرجہ بالا یا مزید دیگر کسی بھی وجہ کی بنا پر فنڈز ٹرانسفر یا غلط اداروں کو ادائیگی کی ٹرانزیکشنز کسٹمر کی شنا کے برخلاف اچھوری رہ سکتی ہیں۔ ایسی تمام صورتوں میں ایف ایم ایف بی کسی بھی قسم کی ٹرانزیکشن یا معاہدے کی ذمہ داری سے مبرا رہے گا اور ایسی صورتوں میں کسٹمر کا وادعا عمل خیر ٹرانزیکشن سے مستند ہونے والے ادارے کے ساتھ ہو گا۔
- ایف ایم ایف ایف بی بینک نیٹ کے تحت کئے گئے کسی بھی غلطی کے نتیجے میں ہونے والے کسی بھی ممکنہ نقصان کا، خواہ وہ بلا واسطہ، بلا واسطہ، حادثاتی یا ضمنی ہو، نہ تو ذمہ دار ہے اور نہ ہی اس کی تلافی کرنے کا پابند ہے، خواہ دعویٰ محصول کے خراسے، روانی کو بدربار میں غلطی یا کردار کسی پر مبنی کیوں نہ ہو اور مذکورہ نقصان کسی کسٹمر، کسی دوسرے استعمال کنندہ یا پھر کسی اور فرد کو ہی کیوں نہ پہنچا ہو۔
- ٹرانزیکشنز کے تحفظ کے پیش نظر صرف ان ٹرانزیکشنز کی درخواستوں کو ملحوظ خاطر رکھا جائے گا جو فرسٹ والٹ کے ساتھ رجسٹرڈ موبائل نمبر سے کی گئی ہوں۔
- ایف ایم ایف بی کسی بھی کسٹمر کا لاگ ان (login) اور پاس ورڈ دریافت نہیں کرے گا۔ کسٹمر اپنا پاس ورڈ اور / یا پاس ورڈ کسی بھی صورت میں کسی بھی شخص کو بتائے، خواہ وہ ایف ایم ایف بی کا اہلکار یا ملحد کیوں نہ ہو۔
- اگر کسٹمر اپنے موبائل نمبر کو اکاؤنٹ کھلوانے کے لئے رجسٹر کرے اور کسی دوسرے شخص کو اس تک رسائی فراہم کرے تو ایسی صورت میں ایف ایم ایف بی کسی بھی رقم کی خوردہ یا قریب کا ذمہ دار نہیں ہو گا۔
- اس سروس کے استعمال کی بدولت کسٹمر ایف ایم ایف بی کو اس کے اکاؤنٹ میں سے بینک کی شیڈول آف چارجز اور مردہ سرکاری ٹیکس اور لیویز (levy)، جو کہ ٹرانزیکشن کے وقت لاگو ہوں گے، بغیر پیشگی اطلاع کے، ڈیبٹ کرنے کا اختیار دیتا ہے۔ ٹرانسفر کے واجب الادا چارجز بینک کے شیڈول آف چارجز میں درج ہیں جو کہ ایف ایم ایف بی کی ویب سائٹ اور براؤچرز میں دستیاب ہے۔
- کسٹمر اپنے فرسٹ والٹ سے رجسٹر کئے گئے اکاؤنٹ سے اپنے پاس ورڈ (یا / اور پاس ورڈ) کے ذریعے سے کی گئی تمام ٹرانزیکشنز کا ذمہ دار ہو گا۔
- اگر ایف ایم ایف بی کسی بھی وجہ سے سروس کے چارجز کسٹمر کے برانچ میں بینکنگ اکاؤنٹ سے ڈیبٹ نہ کر سکے تو بینک یہ حق رکھتا ہے کہ بعد ازاں ایسے تمام چارجز مذکورہ اکاؤنٹ سے ڈیبٹ کرے۔ اگر کسٹمر کے برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ میں رقم ناکافی ہو تو ایف ایم ایف بی سروسز کی فراہمی بند کر سکتا ہے تاکہ دیگر مذکورہ چارجز موصول نہ ہو جائیں۔ اس سروس بند کرنے کے بعد بھی کسٹمر کی جانب ٹرانزیکشنز یا فیس واجب الادا ہو تو کسٹمر ایسی تمام رقم ایف ایم ایف بی کو ادا کرنے کا پابند ہے، اور ایف ایم ایف بی 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 ہے۔
- کسٹمر یہ سروس اپنی ذمہ داری پر استعمال کرے گا اور ایف ایم ایف بی کسٹمر کو ہونے والے کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہیں ہو گا یا سوائے نقصان ایف ایم ایف بی یا اس کے کسی اہلکار کی جانب سے واستہ یا غفلت کے نتیجے میں ہو۔
- کسٹمر ایف ایم ایف بی کو سروس کے استعمال کے دوران کسی بھی قسم کے نقصان ہونے پر کسی تیسری پارٹی کی جانب سے کئے گئے کسی بھی نوعیت کے دعووں سے مبرا قرار دیتا ہے۔
- فنڈز کے وصول کنندگان کے کوائف اور ٹرانزیکشنز کی معلومات کی درستگی کا ذمہ دار کسٹمر خود ہو گا۔ ایف ایم ایف بی فنڈز کے وصول کنندگان کے کوائف یا ٹرانسفرز کی تفصیلات میں کسٹمر سے سرزد ہونے والی کسی بھی غلطی کے نتیجے میں ہونے والے کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔ اگر کسٹمر کی غلطی کی وجہ سے کسی ایسے شخص کے اکاؤنٹ میں فنڈز ٹرانسفر ہو جائیں جس کو اصل میں فنڈز ٹرانسفر کرنے کا ارادہ نہ ہو تو ایسی صورت میں بھی ایف ایم ایف بی کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہیں ہو گا۔ ایف ایم ایف بی فنڈز کے وصول کنندگان کی شناخت کرنے کا پابند بھی نہیں ہوگا۔ اگر کسٹمر کی جانب سے غلط معلومات موصول ہونے کی صورت میں فنڈز کسی غیر ارادی شخص کو ٹرانسفر ہو جائیں تو ایسی صورت میں ایف ایم ایف بی وصول کنندہ کی خصوصی رضا مندی کے بغیر رقم واپس کرنے سے قاصر ہو گا، اور ایسی کسی بھی صورت میں ایف ایم ایف بی محض کسٹمر کی ہدایات وصول کنندہ یا اس کے بینک کو فراہم کسکے گا اور ٹرانزیکشن کو واپس کروانے (reversal) کا پابند نہیں ہو گا اور نہ ہی ایسی صورت حال کے نتیجے میں ہونے والے کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار ہو گا۔
- وصول کنندہ کے ساتھ رابطے کی صحیح کوائف فراہم کرنا کسٹمر کا فرض ہے، اور کسٹمر خود اپنی ذمہ داری کے تحت سروس استعمال کرے گا۔ وصول کنندہ کو رقم کی ادائیگی کی تصدیق کا نوٹیفیکیشن، وصول کنندہ کو رقم موصول یا میر ہونے کی علامت نہیں ہے۔ سروس کے استعمال یا ایف ایم ایف بی کی جانب سے بھیجے جانے والے ایس ایم ایس / ای میل میں تاخیر کی وجہ سے کسٹمر یا کسی تیسری پارٹی کو ہونے والے کسی بھی قسم کے بلا واسطہ یا بلا واسطہ نقصان کا ذمہ دار ایف ایم ایف بی نہیں ہو گا اور کسٹمر ایسے کسی بھی قسم کے نقصان سے ایف ایم ایف بی کو مبرا قرار دے گا۔ ایف ایم ایف بی سروس کی باضاطگی اور عموں، یا ارسال کردہ معلومات کی درستگی اور سالمیت کی ضمانت نہیں دیتا۔ اس سروس وصول کنندہ کو کی گئی ادائیگیوں کے لیے استعمال کئے جانے والے طریقہ کار کے حساب سے چارجز لاگو ہوں گے۔ کسٹمر ان چارجز / فیس کی تفصیلات شیڈول آف چارجز (SOC) سے ایف ایم ایف بی کے فرسٹ کاٹھنٹ سینئر 34778-0800 (0800FIRST) پر کال کر کے یا اپنی قہبی ایف ایم ایف بی برانچ سے حاصل کر سکتا ہے۔
- ایف ایم ایف بی ایف ایم ایف بی درج ذیل وجوہات کی بنا پر سروس کی فراہمی کو معطل یا بند کر سکتا ہے یا اس سے دست بردار ہو سکتا ہے:
 - i. اگر کسٹمر کا پاس ورڈ چوری ہو 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 بے دہی نہ کرے؛
 - iv. اگر کسٹمر سروس کو غیر قانونی مقاصد کے لیے استعمال کرے؛
 - v. اگر ایف ایم ایف بی کو کسی عدالت، قانون نافذ کرنے والے ادارے یا ناظران ادارے کی جانب سے کسٹمر کے اکاؤنٹ کو معطل، مٹبد یا بند کرنے کا حکم موصول ہو۔
- فراڈ کا شبہ ہونے، جھگڑ، عدالت یا کسی متعلقہ ادارے کی نشاندہی پر ایف ایم ایف بی پیشگی اطلاع کے بغیر کسٹمر کی سروس کو بند کرنے کا اختیار رکھتا ہے۔ سروسز کی بندش کی صورت میں کسٹمر ٹرانزیکشنز کے اعتبار سے تمام واجب الادا فیس / چارجز ادا کرنے کا پابند ہو گا اور ایف ایم ایف بی ایسے چارجز موصول کرنے کا مجاز ہو گا۔
- کسٹمر اپنے اکاؤنٹ تک بغیر مجاز رسائی سے پہنچنے کی خاطر اپنی اور اپنے اکاؤنٹ کی خفیہ معلومات کو صیغہ راز میں رکھے گا۔
- تمام ٹرانزیکشنز، فیس اور کسٹمر سے وصول کردہ چارجز کسٹمر والٹ اور منی سٹیشن میں ڈیجیٹی جاسکتی ہیں یا پھر ایف ایم ایف بی کے فرسٹ کاٹھنٹ سینئر 34778-0800 (0800FIRST) پر کال کر کے حاصل کی جا سکتی ہیں۔
- ایف ایم ایف ایف بی وقتاً فوقتاً ان شرائط و ضوابط یا سروس میں بدل / ترامیم کر کے کا مجاز ہے۔ مذکورہ تبدیلی کے بعد بھی سروس کے استعمال کو کسٹمر کی جانب سے قبولیت کے ذمہ میں تصور کیا جائے گا۔ نہ ترمیم شدہ شرائط و ضوابط ایف ایم ایف بی کی برانچ، بینک کی ویب سائٹ اور ایپلیکیشن سے حاصل کی جا سکتی ہیں۔
- ایف ایم ایف بی ایس ایم ایس اور ایپلیکیشن میں نوٹیفیکیشن سمیت کسی بھی اور ذریعے سے کسٹمر کو سروس میں ترامیم، اضافے یا غروج کے بارے میں مطلع کر سکتا ہے۔
- ایف ایم ایف ایف بی کی جانب سے اختیارات کے نافذ میں اتوا ہر اختیارات سے دست گئی کی علامت نہیں ہے۔
- ایف ایم ایف ایف بی کی واضح اجازت کے بغیر کسٹمر ان شرائط و ضوابط میں تشکیل دینے گئے فرائض سے نہ تو دست بردار ہو سکتا ہے اور نہ ہی انہیں کسی تیسرے فرد یا ہستی کو منتقل کر سکتا ہے۔
- ان شرائط و ضوابط کو ایف ایم ایف بی کے اکاؤنٹس سے متعلق عمومی شرائط و ضوابط کے ساتھ ملا کر دیکھا جائے۔ اگر اس دستاویز میں وضع کردہ شرائط و ضوابط اور بینک کے اکاؤنٹس سے متعلق عمومی شرائط و ضوابط میں کہیں ہر کوئی تضاد پایا جائے، تو شرائط مذکور غالب تصور کیا جائے گا۔ ان شرائط و ضوابط کے علاوہ اگر کہیں کسی صورت میں اختلاف / تضاد پایا جائے تو بھی ایف ایم ایف بی اپنے ناوبندہ / واجب الادا و رقم / چارجز / فیس وصول کرنے کے اختیارات کا، جن میں سیٹ آف سیٹ آف بھی) سمیت دیگر اختیارات شامل ہیں، استعمال کرنے کا مکمل حق رکھتا ہے اور ہر صورت میں یہ اختیارات بغیر منہک اور مقدم رنگے جائیں گے۔
- کسی بھی شکایت کی صورت میں کسٹمر ایف ایم ایف بی کے فرسٹ کاٹھنٹ سینئر 34778-0800 (0800FIRST) پر کال کر کے اپنی شکایت درج کروا سکتا ہے۔ ایف ایم ایف بی ایسی شکایات کے اعتبار سے تحقیق کے معقول عرصے میں اس کا ازالہ کرے گا۔
- ایف ایم ایف بی رائج قوانین اور دساتیر کو مدنظر رکھتے ہوئے کسٹمر کی کسی بھی ٹرانزیکشن کو معلومات یا کسی بھی قسم کی دیگر معلومات و مراسلات کی، خواہ وہ کسٹمر خود کی ہو یا کسٹمر کی جانب سے کسی بینک نے کی ہوں، پتلا کرنے کا مجاز ہے۔ اس عمل کے دوران / یا اس کے نتیجے میں مزید تحقیق اور ٹرانزیکشنز کی روک تھام ممکن ہیں اور بینک ایسی کوئی بھی معلومات عدالت، قانون نافذ کرنے والے اداروں اور ناظران ادارے کو فراہم کر سکتا ہے۔
- ایف ایم ایف ایف بی کا فرسٹ والٹ کسٹمر کو (MNP (Mobile Network Portability کے باعث پیش آنے والے کسی بھی قسم کے سروس کے مسئلے کا ذمہ دار نہیں ہو گا۔
- ایف ایم ایف ایف بی کا فرسٹ والٹ کسٹمر کو پیشگی اطلاع کے بغیر، ٹرانزیکشنز اور اکاؤنٹ کے استعمال کے تحت، وفاقی و صوبائی حکومت کے وقتاً فوقتاً لاگو کردہ واجب الادا اخراجات، فیس، کمیشن، مارک اپ (interest)، ڈکوٹ، وولونٹنگ ٹیکس (withholding tax)، سٹامپ ڈیوٹی (stamp duty)، ٹیکس، ڈیوٹی اور دیگر اخراجات ادا کرنے کا مجاز ہے۔ تمام ٹیکس رائج الوقت ٹیکس قوانین اس اعتبار سے وصول کئے جائیں گے۔
- ایف ایم ایف ایف بی درج شدہ اطلاع دراج کی تصحیح کر کے کسٹمر کو مطلع کرنے کا مجاز ہے۔
- ان شرائط و ضوابط کا اسلامی جمہوریہ پاکستان کے مزید قوانین کی روشنی میں ہو گا۔ تمام فقہین اس معاہدے سے متعلق یا اس کے نتیجے میں ہونے والی قانونی کاروائیوں کو پاکستان کی فاضل عدالتوں میں پیش کریں گے اور فاضل عدالتوں کے فیصلوں کو من و عن تسلیم کریں گے۔
- کسٹمر مندرجہ ذیل صورتوں میں ایف ایم ایف ایف بی کو مستثنیٰ قرار دیتا ہے اور تسلیم کرتا ہے کہ:
 - i. کسٹمر اپنے لیس بینکنگ کو پاکستان کے تمام رائج الوقت قوانین کے تحت استعمال کرے گا۔ کسی بھی عدالت یا ناظران ادارے کی جانب سے کردہ اور جرائے کا اطلاق صرف اور صرف کسٹمر اور اس کے اکاؤنٹ پر ہو گا۔
 - ii. ایف ایم ایف ایف بی کسٹمر یا کسی اور پارٹی کے فراڈ یا کسی بھی اور عمل کے نتیجے میں ہونے والے کسی بھی قسم کے نقصان، غلطیوں، متنازعات، یا معلومات یا فنڈز کی ترسیل میں تاخیر کا ذمہ دار نہیں ہو گا۔
 - iii. فرسٹ والٹ کے ملازمین اور اطالی افسران ان شرائط و ضوابط سے انحراف یا جعل سازی کی سرگرمیوں یا KYC کا نامکمل معلومات فراہم کرنے کے نتیجے میں ہونے والے کسی بھی قسم کے نقصان اور ذمہ داریوں سے مستثنیٰ ہوں گے۔
 - iv. کسٹمر اس امر کی تائید کرتا ہے کہ کسی بھی تنازعہ، جعل سازی یا نقصان کی صورت میں ہونے والی قانونی کاروائیوں میں کسٹمر کی جانب سے کی گئی ٹرانزیکشنز اور ہدایات ثبوت کے طور پر پیش کی جا سکتی ہیں۔
 - v. کسٹمر برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ سے ملحق تمام سروسز کو استعمال کرتے ہوئے ان شرائط و ضوابط کی تائید کا اور وقتاً فوقتاً ایف ایم ایف ایف بی یا کسی ناظران ادارے کی جانب سے اکاؤنٹ کے استعمال، سروس یا ان شرائط و ضوابط میں ترامیم، ضمیمہ جات یا رد ہول کو تسلیم کرے گا۔
- ایف ایم ایف ایف بی کسی بھی ویس (WhatsApp) کے ذریعے فرسٹ والٹ کے رجسٹرڈ کسٹمر کو میج نہیں بھیجتا۔ کسٹمر ایسے ویس ایپ سمجھیں جسے لگے لگسے کبھی نہ کرے جن میں اہمات کا لالچ یا کوئی دستاویز موبائل فون پر ڈاؤن لوڈ کرنے کو کہا جائے۔
- فرسٹ والٹ کسٹمر کسی بھی ذریعے سے اپنی ذاتی معلومات، جن میں شناختی کارڈ نمبر، فرسٹ والٹ کے پاس وڈ، بینک اکاؤنٹ کے نمبر سمیت دیگر معلومات شامل ہیں، کسی بھی شخص کو فراہم نہ کرے۔ ایف ایم ایف بی خصوصاً ایس ایم ایس یا ویس ایپ کے ذریعے، آپ کی ذاتی قابل شناخت معلومات دریافت نہیں کرے گا۔
- کسٹمر جعل سازی یا مٹھوک سرگرمی کا معمولی سا اندیشہ ہونے پر بھی ایف ایم ایف ایف بی کے فرسٹ کاٹھنٹ سینئر 34778-0800 (0800FIRST) پر مطلع کرے گا۔
- کسی بھی تنازعہ کی صورت میں ایف ایم ایف بی کا فیصلہ تسلیم کیا جائے گا۔