

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 ازاں استعمال پر ہوتا ہے جو کہ کسٹمر اور دی فرسٹ مائیکرو فنانس بینک ہیڈ کے مابین ڈیجیٹل یا کاغذی ذریعے سے طے پایا ہے۔ (اس دستاویز میں بعد از ہذا برانچ لیس بینکنگ سروسز کو سروس اور دی فرسٹ مائیکرو فنانس بینک ہیڈ کو ایف ایم ایف بی لکھا جائے گا۔)

1. برانچ لیس بینکنگ میں رجسٹرڈ ہوئے 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 کانٹیکٹ سینٹر 0800-34778 (0800FIRST) پر کال کر کے اپنے اکاؤنٹ کو معلوم کروا سکتا ہے جس کے نتیجے میں کسٹمر کی ضرورت کے مطابق اس کے فڈز یا اس کے فرسٹ پے ایپ کو روک دیا جائے گا؛

vi. کسٹمر کے پاس اس کے نام پر ایک درست اور فعال موبائل نمبر ہو جو کہ کسی بھی ٹیلی کام سروس سے بانچو پیٹرک تصدیق کے ساتھ جاری کیا گیا ہو۔ مذکورہ نمبر کو سروس کی ان سہولیات کے لیے استعمال کیا جائے گا جن کے حصول کے لئے کسٹمر کے پاس موبائل فون کا ہونا ضروری ہے تاکہ کسٹمر ٹرانزیکشنز کر سکے (اس دستاویز میں بعد از ہذا ایسے موبائل نمبر کو رجسٹرڈ موبائل نمبر لکھا جائے گا)

vii. کسٹمر اس بات کی تصدیق کرے کہ سروس کے حصول کے لئے 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 معیاد تک اس نمبر کو اپنے ہی نام پر رکھے گا / رکھے گی؛

viii. جب کسٹمر سروس کے حصول کے لئے کال کرے تو پاس ورڈ / کوائف کے لئے فراہم کردہ تمام معلومات درست ہوں؛

2. برانچ لیس بینکنگ کی سروسز کے حصول کے لئے کسٹمر کی جانب سے شرائط و ضوابط قبول کر کے وقت اور ٹرانزیکشنز کر کے 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 کی مکمل ذمہ داری قبول کرے؛

iii. کسٹمر کو پیسنگ ٹیرسٹ 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 والی سی / سی ایف ٹی (اپنے کسٹمر کو جانیدے Know Your Customer / کو پیسنگ 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 ایف ایم ایف بی اکاؤنٹ کو بلاک / سروس

کو معطل کر نے کا حجاز ہے؛

vi. اگر کسی عدالت یا قانون نافذ کرے وا اے ادارے / اٹھارٹی کو کسی بھی کسٹمر کی معلومات کسی سلسلے میں درکار ہوں تو کسٹمر ایف ایم ایف بی کو ایسی کوئی بھی معلومات کسی بھی مذکورہ عدالت یا ادارے کو فراہم کر نے کی مکمل اجازت دیتا ہے؛

3. ایف ایم ایف بی کو کسی بھی کسٹمر کے رجسٹریشن کو قبول کر نے یا رد کر نے کا مکمل اختیار ہے۔ اگر ایف ایم ایف بی کسی کسٹمر کی برانچ لیس بینک سروسز کے حصول کی درخواست قبول کر لے، تو ایسی صورت میں ایف ایم ایف بی کسٹمر کے نام پر برانچ لیس بینک اکاؤنٹ کھولے گا اور ایک اکاؤنٹ نہر بھی جاری کر سکتا ہے۔

4. برانچ لیس بینک اکاؤنٹ کرٹ ڈیپازٹ اکاؤنٹ کے طور پر کام کرے گا۔

5. ایف ایم ایف بی برانچ لیس بینک کا ایک مخصوص نہر ہوگا جو کہ سروس کے متعلق تمام خط و کتابت کے لئے استعمال کیا جائے گا۔

6. ایک شناختی کارڈ (CNIC) اور ایک رجسٹرڈ موبائل نہر پر صرف ایک ہی برانچ لیس بینک اکاؤنٹ نہر کھولا جاسکے گا۔

7. 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 قریبی ایف ایم ایف بی برانچ یا فرسٹ کانٹیکٹ سینٹر 0800-34778 (0800FIRST) پر مطلع کرے گا تاکہ ایف ایم ایف بی حق الامکان ایسی کسی غلطی کو درست کر سکے۔

8. سروس کے استعمال کے لئے کسٹمر کا فرسٹ پے سروس میں رجسٹر ہونا لازمی ہے۔

9. چونکہ برانچ لیس بینک سروس کے ذریعے ٹرانزیکشنز کر نے کے لئے موبائل فون استعمال کرنا ضروری ہے لہذا کسٹمر اپنی رجسٹرڈ موبائل نم اپنے نام پر فعال رکھے گا۔

10. 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 کر دی جائیں گی۔ برانچ لیس بینک فرسٹ پے ایپ میں موصول ہو نے والی رقوم اور ایف ایم ایف بی / یا بینک کے ایجنڈس / یا سروس فراہم کر نے وا اے اداروں کو رقوم کی ادائیگی کی ہدایات کی درستی، کاملیت اور مستند ہو نے کی تمام ذمہ داری کسٹمر کی ہوگی، اور انہی رقوم و ہدایات کو اکاؤنڈس چلا نے کے لئے صحیح اور بیش قرار تسلیم کیا جائے گا۔

11. کسٹمر یہ تسلیم کرتا ہے کہ اُس کی فراہم کردہ خفیہ معلومات حاسی مقاصد کے لئے محفوظ کی جاسکتی ہیں اور سروس فراہم کر نے وا اے اداروں کو بھی دستیاب کی جاسکتی ہیں۔ مزید برآں کسٹمر یہ بھی تسلیم کرتا ہے کہ کارکردگی کے چھجرات (Log Management) ترتیب دینے کے واسطے ایف ایم ایف بی کسٹمر کی ڈیٹا کی معلومات، جیسے IMEI نہر، محفوظ رکھ سکتا ہے کہ جس کے ذریعے فرسٹ پے استعمال کیا گیا ہو۔

12. کسٹمر ایف ایم ایف بی کو سرگرمی کے چھجرات (Log Management) ترتیب دینے کے لئے اور تہبیری مقاصد کے لئے فرسٹ پے کی معلومات سروس فراہم کر نے وا اے اداروں کو مہیا کر نے کی اجازت دیتا ہے۔

13. رجسٹریشن کے لئے کسٹمر رجسٹریشن کی شرائط کو تسلیم کر تے ہو نے متعلقہ معلومات پُر کرے گا۔ متعلقہ تقاضے پورے ہو نے کی صورت میں ایف ایم ایف بی کسٹمر کے موبائل نہر پر 4 ہندسوں کا اوٹ پی (OTP) - صرف ایک مرتبہ قابل استعمال پاس ورڈ بھیجے گا جس کے بعد کسٹمر 6 ہندسوں اور حروف پر مشتمل پاس ورڈ بنا لے گا تاکہ اپنے برانچ لیس بینک اکاؤنٹ تک رسائی حاصل کر سکے۔

14. کسٹمر کے اکاؤنٹ میں کسی بھی ٹرانزیکشن کو مکمل کر نے کے لئے کافی رقم / فنڈز موجود ہونا لازمی ہے۔ فنڈز ناکافی ہو نے کی صورت میں ایف ایم ایف بی کو ٹرانزیکشن رد کر نے کا مکمل اور حتمی اختیار حاصل ہے۔
15. 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 کر نے کا اختیار ہوگا۔
16. رجسٹرڈ برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ کسٹمر کے اکاؤنٹ تک رسائی حاصل کر نے کا ذریعہ ہے، لہذا رجسٹرڈ موبائل نمبر کی سم یا فون کم ہو جا نے، چوری ہو جا نے یا چھن جا نے کی صورت میں کسٹمر فوری طور پر ایف ایم ایف بی کو مطلع کر کے فرسٹ پے لپ بلاک کروا ئے گا۔ ایف ایم ایف بی ایسی اطلاع موصول ہو نے پر برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ عارضی طور پر بلاک کر دے گا۔
17. ایف ایم ایف بی کسٹمر کو پیشگی اطلاع دیئے بغیر برانچ لیس بینکنگ کے تحت فراہم کردہ سروسز اور شرائط و ضوابط میں ترامیم، اضافہ یا کمی کر نے کا حجاز ہے۔
18. کسٹمر حلف اٹھاتا ہے کہ ان شرائط و ضوابط کے تحت فراہم کردہ سروسز کو نہ تو خود کسی بھی غیر قانونی یا غیر حجاز مہتمد کے لئے استعمال کرے گا اور نہ ہی کسی اور کو ایسا کر نے کی اجازت دے گا، اور برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹس اور الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر (Electronic Funds Transfer) کے شرائط و ضوابط اور مروجہ قوانین کی پاسداری کرے گا۔
19. کسٹمر اپنے اکاؤنٹ سے کی گئی تمام سرگرمیوں کے قانونی و غیر قانونی ہو نے سے متعلق نتائج کا ذمہ دار خود ہوگا۔ بینک کسی بھی قسم کی غیر قانونی سرگرمی، بشمول غیر قانونی رقم کی منتقلی (Money Laundering)، کا معاون و ذمہ دار نہ ہوگا۔
20. کچھ مخصوص حالات میں سسٹم کی غلط 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 کوئی بھی رقم ایف ایم ایف بی کو واپس کر نے کا ذمہ دار ہوگا اور ایف ایم ایف بی کسٹمر کے اکاؤنٹ کو ڈیٹ مارک کر کے ایسی رقم واپس لینے کا حجاز ہوگا۔
21. برانچ لیس بینکنگ سروس پر تمام مروجہ ٹیکس اور چارجز لاگو ہوں گے۔
22. کسٹمر ایسا پاس ورڈ نہ رکھے جو کہ آسانی سے بوجھا جاسکے مثلاً ایک ہی ہند سے کو چار مرتبہ دہرانا (1111) یا ترتیب وار ہند سے استعمال کرنا (1234) تاکہ پاس ورڈ محفوظ رہ سکے۔
23. کسٹمر کسی بھی صورت میں اپنا پاس ورڈ (یا پاس کوڈ) اپنے رجسٹرڈ موبائل (handset) میں نہ رکھے۔ اگر کسی کسٹمر کا موبائل (handset) خود کار طور پر کسٹمر کا پاس ورڈ (پاس کوڈ) محفوظ کر لیتا ہے تو ایسی صورت میں پاس ورڈ مٹا ئے (delete کر نے) کی مکمل ذمہ داری کسٹمر کی ہوگی۔
24. کسٹمر ناقابل تہیج 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 نہ اپنا موبائل فون استعمال کر نے کی اجازت دے گا اور نہ ہی کسی کو اپنا لاگ ان پاس ورڈ بتا ئے گا۔
25. کسٹمر اپنے اکاؤنٹ کے غیر حجاز یا غیر قانونی استعمال کو روکنے کی حق الامکان کو شش کرے گا۔
26. اگر کسٹمر کو ایسا حسوس ہو کہ اس کا اکاؤنٹ اس کی اجازت کے بغیر استعمال کیا گیا ہے یا اس کا پاس ورڈ فراڈ سے استعمال کیا گیا ہے تو وہ فوری طور پر ایف ایم ایف بی کے کالینکٹ سینٹر 0800-34778 پر مطلع کر کے اپنا اکاؤنٹ بلاک کروا ئے۔ کسٹمر اپنی قریبی ایف ایم ایف بی برانچ میں

بھی اپنی شکایت درج کروا سکتا ہے۔

27. ایف ایم ایف بی برانچ لوئس بینکنگ پلیمٹ فارم کے تحت کسٹمر کو اس کے رجسٹرڈ ای میل، تازہ ترین فراہم کردہ پتے یا رجسٹرڈ موبائل نمبر پر ایس ایم ایس کے ذریعے برانچ لوئس 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 رد و بدل کے بارے میں آگاہ کرنا کسٹمر کی ذمہ داری ہوگی۔ تاہم ایف ایم ایف بی کسٹمر کے موبائل تک ایس ایم ایس کی رسائی کی ضمانت نہیں دے سکتا۔ مزید برآں ایف ایم ایف بی ٹیلی کام آپریٹر کی جانب سے کسی بھی قسم کے مسئلے کے نتیجے میں کسٹمر تک ایس ایم ایس دیر سے یا نہ پہنچنے کی صورت میں ہوئے وا اے کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

28. اگر کسٹمر کا پاس ورڈ، رجسٹرڈ سیم 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 ایس صورت میں ہوئے وا اے کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔ صحیح پاس ورڈ کے ذریعے کی جائے 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 ہوئے وا اے کسی بھی قسم کی نقصان کی ذمہ دار ہوگا اور نہ ہی کسٹمر کے کسی بھی قسم کے نقصان کی تلافی کرنے کا پابند ہوگا۔

29. رجسٹرڈ سیم / موبائل صرف اور صرف کسٹمر کی تحویل میں رہے گا اور اسے کھوجا نہ / چوری ہوئے سے بچانے کی ہر ممکن کوشش کرے گا۔ اگر کسٹمر کا موبائل / سیم چوری ہو جائے یا کھوجا نہ / کسٹمر فوری طور پر اپنے موبائل آپریٹر کو مطلع کرے گا تاکہ سیم بلاک کروائی جاسکے اور اس کا غلط استعمال نہ ہو۔ اس کی علاوہ کسٹمر بلا توقف ایف ایم ایف بی کے کانٹیکٹ سینٹر 0800-34778 (0800FIRST) پر اطلاع دے کر اپنے اکاؤنٹ تک رسائی کو رکوائے گا۔

30. کسٹمر جعل سازی، چوری یا پاس ورڈ کے افشاء راز ہوئے کی صورت میں بالواسطہ یا بلاواسطہ ہوئے وا اے کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار خود ہوگا اور ایف ایم ایف بی ایسے کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

31. مواصلاتی اداروں (Telecommunication Networks) سے متعلق رسائل ایف ایم ایف بی کی فنڈز ٹرانسفر اور دیگر فراہم کردہ سروسز کی ٹیکنالوجی پر اثر انداز ہو سکتے ہیں، اور قدرتی آفات، امر بی، قانونی و ضابطگی پابندی، مواصلاتی نیٹ ورکس (Telecommunication Networks) کے تعاقب، نیٹ ورکس کی ناکامی، یا ایف ایم ایف بی کے اختیارات سے بالاتر وجوہات کی بنا پر اکاؤنٹس یا سروسز میں خلل آسکتا ہے یا یہ عدم دستیاب ہو سکتے ہیں۔ اکاؤنٹ کسٹمر کے موبائل پر اثر انداز ہوئے وا اے وائرس یا دیگر بدخواہ، تباہ کن، یا خطرناک کوڈ، پروگرام یا میکرو (macro) کی وجہ سے بھی متاثر ہو سکتا ہے۔

32. مندرجہ بالا یا مزید دیگر کسی بھی وجہ کی بنا پر فنڈز ٹرانسفر یا ملحقہ اداروں کو ادائیگی کی ٹرانزیکشنز کسٹمر کی منشا کے برخلاف ادھوری رہ سکتی ہیں۔ ایسی تمام صورتوں میں ایف ایم ایف بی کسی بھی قسم کی ٹرانزیکشن یا معاہدے کی ذمہ داری سے برار ہے گا اور ایسی صورتوں میں کسٹمر کا واحد لائحہ عمل ٹرانزیکشن سے مرستہ ہوئے وا اے ادارے کے ساتھ ہوگا۔

33. ایف ایم ایف بی نیک نیٹ کے تحت کئے گئے کسی بھی فعل کے نتیجے میں ہوئے وا اے کسی بھی جملہ نقصان کا، خواہ وہ بالواسطہ، بلاواسطہ، حادثاتی یا ضمنی ہو، نہ تو ذمہ دار ہے اور نہ ہی اس کی تلافی کرنے کا پابند ہے، خواہ دعویٰ حصول کے خسارے، روانی کاروبار میں خلل یا کردار کسی پر مبنی کیوں نہ ہو اور مذکورہ نقصان کسی کسٹمر، کسی دوسرے استعمال کنندہ یا چھ کسی اور فرد کو ہی کیوں نہ پہنچا ہو۔

34. ٹرانزیکشنز کے تحفظ کے پیش نظر صرف ان ٹرانزیکشنز کی درخواستوں کو ملحوظ خاطر رکھا جائے گا جو فرسٹ پے ایپ کے ساتھ رجسٹرڈ موبائل نمبر سے کی گئی ہوں۔

35. ایف ایم ایف بی کبھی بھی کسٹمر کا لاگ ان (login) اور پاس ورڈ دریافت نہیں کرے گا۔ کسٹمر اپنا پاس ورڈ اور / یا پاس کوڈ کسی بھی صورت میں کسی بھی شخص کو نہ بتائے، خواہ وہ ایف ایم ایف بی کا ابکار یا ملحقہ ایجنٹ کیوں نہ ہو۔

36. اگر کسٹمر اپنے موبائل نمبر کو اکاؤنٹ کھلوا نے 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 خرید و فروخت کی ذمہ دار نہیں ہوگا۔

37. اس سروس کے استعمال کی بدولت کسٹمر ایف ایم ایف بی کو اس کے اکاؤنٹ میں سے بینک کی شیڈول آف چارجز اور موجودہ سرکاری ٹیکس اور لیویز (levy)، جو کہ ٹرانزیکشن کے وقت لاگو ہوں گے، بغیر پیشگی اطلاع کے، ڈیپٹ کر نے 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 برانچز میں دستیاب ہے۔

38. کسٹمر اپنے فرسٹ پے ایپ سے رجسٹر کئے گئے اکاؤنٹ سے اپنے پاس ورڈ (یا / اور پاس کوڈ) کے ذریعے سے کی گئی تمام ٹرانزیکشنز کا ذمہ دار ہوگا۔

39. اگر ایف ایم ایف بی کسی بھی وجہ سے سروس کے چارجز کسٹمر کے برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ سے ڈیپٹ نہ کر سکے تو بینک یہ حق رکھتا ہے کہ بعد ازاں ایسے تمام چارجز مذکورہ اکاؤنٹ سے ڈیپٹ کرے۔ اگر کسٹمر کے برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ میں رقم ناکافی ہو تو ایف ایم ایف بی سروسز کی فراہمی بند کر سکتا ہے تا وقتیکہ مذکورہ چارجز موصول نہ ہو جائیں۔ اگر سروس بند کر نے کے بعد بھی کسٹمر کی جانب سے ٹرانزیکشنز یا فیس واجب الادا ہو تو کسٹمر ایسی تمام رقم ایف ایم ایف بی کو ادا کر نے 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 بھرپائی کر نے کا حجاز ہے۔

40. کسٹمر یہ سروس اپنی ذمہ داری پر استعمال کرے گا اور ایف ایم ایف بی کسٹمر کو ہو نے والا اے کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔ سوا نے کہ نقصان ایف ایم ایف بی یا اس کے کسی ابکار کی جانب سے دانستہ یا غفلت کے نتیجے میں ہو۔

41. کسٹمر ایف ایم ایف بی کو سروس کے استعمال کے دوران کسی بھی قسم کے نقصان ہو نے پر کسی تیسری پارٹی کی جانب سے کئے گئے کسی بھی نوعیت کے دعووں سے برا قرار دیتا ہے۔

42. فنڈز کے وصول کنندگان کے کوائف اور ٹرانزیکشنز کی معلومات کی درستگی کا ذمہ دار کسٹمر خود ہوگا۔ ایف ایم ایف بی فنڈز کے وصول کنندگان کے کوائف یا ٹرانسفرز کی تفصیلات میں کسٹمر سے سرزد ہو نے والی کسی بھی غلطی کے نتیجے میں ہو نے والا اے 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 کر نے کا ارادہ نہ ہو تو ایسی صورت میں بھی ایف ایم ایف بی کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔ ایف ایم ایف بی فنڈز کے وصول کنندگان کی شناخت کر نے کا پابند بھی نہیں ہوگا۔ اگر کسٹمر کی جانب سے غلط معلومات موصول ہو نے کی صورت میں فنڈز کسی غیر ارادی شخص کو ٹرانسفر ہو جائیں تو ایسی صورت میں ایف ایم ایف بی وصول کنندہ کی خصوصی رضامندی کے بغیر رقم واپس کر نے سے قاصر ہوگا، اور ایسی کسی بھی صورت میں ایف ایم ایف بی محض کسٹمر کی ہدایات وصول کنندہ یا اس کے بینک کو فراہم کر سکے گا اور ٹرانزیکشن کو واپس کروا نے (reversal) کا پابند نہیں ہوگا اور نہ ہی ایسی صورت حال

کے پیجے میں ہو نہ وا اے کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار ہوگا۔

43. 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 یوٹیلٹی کیشن، وصول کنندہ کو رقم موصول یا میسر ہو نہ کی علامت نہیں ہے۔ سروس کے استعمال یا ایف ایم ایف بی کی جانب سے بھجے جا نہ وا اے ایس ایم ایس / ای میل میں تاخیر کی وجہ سے کسٹمر یا کسی تیسری پارٹی کو ہو نہ وا اے کسی بھی قسم کے بالواسطہ یا بلا واسطہ نقصان کا ذمہ دار ایف ایم ایف بی نہیں ہوگا اور کسٹمر ایسے کسی بھی قسم کے نقصان سے ایف ایم ایف بی کو براہ قرار دے گا۔ ایف ایم ایف بی سروس کی باضابطگی اور عہد، یا ارسال کردہ معلومات کی درستگی اور سہولیت کی ضمانت نہیں دیتا۔ اس سروس پر وصول کنندگان کو کی گئی ادائیگیوں کے لئے استعمال نہ جا نہ وا اے 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 کانٹیکٹ سینٹر 0800 - 34778 (0800FIRST) پر کال کر کے یا اپنی قریبی ایف ایم ایف بی برانچ سے حاصل کر سکتا ہے۔

44. ایف ایم ایف بی مندرجہ 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 جا ئے؛

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 ایف ایم ایف بی کو کسی عدالت، قانون نافذ کرنے والے ادارے یا نگران ادارے کی جانب سے کسٹمر کے اکاؤنٹ کو معطل، بند یا بند کر کے یا حکم موصول ہو۔

45. فراڈ کا شہ ہو نہ پر، حکم 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 کر کے یا پابند ہوگا اور ایف ایم ایف بی ایسے چارجز وصول کرنے کا حجاز ہوگا۔

46. کسٹمر اپنے اکاؤنٹ تک غیر حجاز رسائی سے بچنے کی خاطر اپنی اور اپنے اکاؤنٹ کی خفیہ معلومات کو صیغہ راز میں رکھے گا۔

47. تمام ٹرانزیکشنز، فیس اور کسٹمر سے وصول کردہ چارجز کسٹمر کے فرسٹ پے ایپ اور بی سی ڈیٹنٹ میں دیکھی جاسکتی ہیں یا پھر ایف ایم ایف بی کے فرسٹ کانٹیکٹ سینٹر 0800 - 34778 (0800FIRST) پر کال کر کے حاصل کی جاسکتی ہیں۔

48. ایف ایم ایف بی وقتاً فوقتاً ان شرائط و ضوابط یا سروس میں رد و بدل / ترامیم کرنے کا حجاز ہے۔ مذکورہ تبدیلی کے بعد بھی سروس کے استعمال کو کسٹمر کی جانب سے قبولیت کے زمرہ میں تصور کیا جا ئے گا۔ ترمیم شدہ شرائط و ضوابط ایف ایم ایف بی برانچ، بینک کی ویب سائٹ اور ایپلیکیشن سے حاصل کی جاسکتی ہیں۔

49. ایف ایم ایف بی ایس ایم ایس اور ایپلیکیشن میں یوٹیلٹی کیشن سہولت کسی بھی اور ذریعے سے کسٹمر کو سروس میں ترامیم، اضافے یا خروج کے بارے میں مطلع کر سکتا ہے۔

50. ایف ایم ایف بی کی جانب سے اختیارات کے نفاذ میں التواہر گز اختیارات سے دست کشی کی علامت نہیں ہے۔

51. ایف ایم ایف بی کی واضح اجازت کے بغیر کسٹمر ان شرائط و ضوابط میں تسکلیل دیئے گئے فرائض سے نہ تو دست بردار ہو سکتا ہے اور نہ ہی انہیں کسی تیسرے فرد یا ہستی کو منتقل کر سکتا ہے۔

52. ان شرائط و ضوابط کو ایف ایم ایف بی کے اکاؤنٹس سے متعلق عمومی شرائط و ضوابط کے ساتھ ملا کر پڑھا جائے۔ اگر اس دستاویز میں وضع کردہ شرائط و ضوابط اور بینک کے اکاؤنٹس سے متعلق عمومی شرائط و ضوابط میں کہیں پر کوئی تضاد پایا جائے، تو شرائط و ضوابط کو 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 نا دہندہ / واجب الادا رقوم / چارجز / فیس وصول کرے گا۔ اختیارات کا، جن میں سیٹ آف (set off) سمیت دیگر اختیارات شامل ہیں، استعمال کر کے مکمل حق رکھتا ہے اور ہر صورت میں یہ اختیارات غیر منہک اور مقدم رکھے جائیں گے۔

53. کسی بھی شکایت کی صورت میں کسٹمر ایف ایم ایف بی کے فرسٹ کانٹیکٹ سینٹر 0800-34778 (0800FIRST) پر کال کر کے اپنی شکایت درج کروا سکتا ہے۔ ایف ایم ایف بی ایسی تمام شکایات کے اعتبار سے تفتیش کر کے معقول عرصے میں اس کا ازالہ کرے گا۔

54. ایف ایم ایف بی رائج الوقت قوانین اور دساتیر کو مد نظر رکھتے ہوئے کسٹمر کی کسی بھی ٹرانزیکشن کو معلومات یا کسی بھی قسم کی دیگر معلومات و مراسلات کی، خواہ وہ کسٹمر نے خود کی ہوں یا کسٹمر کی جانب سے کسی بینک نے کی ہوں، پڑتال کر کے کاہز ہے۔ اس عہد کے دوران / یا اس کے نتیجے میں مزید تفتیش اور ٹرانزیکشنز کی روک تھام ممکن ہیں اور بینک ایسی کوئی بھی معلومات عدالت، قانون نافذ کرنے والے اداروں اور نگران ادارے کو فراہم کر سکتا ہے۔

55. ایف ایم ایف بی کی فرسٹ پے ایپ کسٹمر کو (MNP) Mobile Network Portability کے باعث پیش آنے والے کسی بھی قسم کے سروس کے مسئلے کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

56. ایف ایم ایف بی کی فرسٹ پے ایپ کسٹمر کو پیدائشی اطلاع کئے 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)، زکوٰۃ، ودہولڈنگ ٹیکس (withholding tax)، سٹامپ ڈیوٹی (stamp duty)، ٹیکس، ڈیوٹی اور دیگر اخراجات ادا کر کے کاہز ہے۔ تمام ٹیکس رائج الوقت ٹیکس قوانین کے اعتبار سے وصول کئے جائیں گے۔

57. ایف ایم ایف بی درج شدہ غلط اندراج کی تصحیح کر کے کسٹمر کو مطلع کرے گا۔

58. ان شرائط و ضوابط کا اطلاق اسلامی جبرویہ پاکستان کے مروجہ قوانین کی روشنی میں ہوگا۔ تمام فریقین اس معاہدے سے متعلق یا اس کے نتیجے میں ہوئے والی قانونی کارروائیوں کو پاکستان کی فاضل عدالتوں میں پیش کیں گے اور فاضل عدالتوں کے فیصلوں کو من و عن تسلیم کریں گے۔

59. کسٹمر مذکور ذیل صورتوں میں ایف ایم ایف بی کو مستثنیٰ قرار دیتا ہے اور تسلیم کرتا ہے کہ:

i. کسٹمر برائچ لیس بینکنگ کو پاکستان کے تمام رائج الوقت قوانین کے تحت استعمال کرے گا۔ کسی بھی عدالت یا نگران ادارے کی جانب سے لاگو کردہ جرمائے کا اطلاق صرف اور صرف کسٹمر اور اس کے اکاؤنٹ پر ہوگا۔

ii. ایف ایم ایف بی کسٹمر یا کسی اور پارٹی کے فراڈ یا کسی بھی اور عہد کے نتیجے میں ہوئے والے کسی بھی قسم کے نقصان، غلطیوں،

تمنازعات، یا معلومات یا فنڈز کی ترسیل میں تاخیر کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

iii. فرسٹ پے کے ملازمین اور اعلیٰ افسران ان شرائط و ضوابط سے انحراف یا جعل سازی کی سرگرمیوں یا KYC کی نامکمل معلومات فراہم کر نے کے نتیجے میں ہو نے وا اے 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 ہو نے والی قانونی کاروائیوں میں کسٹمر کی جانب سے کی گئی ٹرانزیکشنز اور ہدایات ثبوت کے طور پر پیش کی جاسکتی ہیں۔

v. کسٹمر برانچ لیس بینکنگ اکاؤنٹ سے ملحقہ تمام سروسز کو استعمال کرتے ہو نے ان شرائط و ضوابط کی تائید کرگا اور وقتاً فوقتاً ایم ایف بی یا کسی نگران ادارے کی جانب سے اکاؤنٹ کے استعمال، سروس یا ان شرائط و ضوابط میں ترامیم، ضمیمہ جات یا رد و بدل کو تسلیم کرے گا۔

60. ایم ایف بی کبھی بھی وٹس ایپ (WhatsApp) کے ذریعے فرسٹ پے ایپ کے رجسٹرڈ کسٹمر کو بھیج نہیں بھجتا۔ کسٹمر ایسے وٹس ایپ میسجز میں دئیے گئے لنکس پر کبھی کلک نہ کرے جن میں انعامات کا لالچ یا کوئی دسٹاویز موبائل فون پر ڈاؤن لوڈ کر نے کو کہا جا اے۔

61. فرسٹ پے ایپ کسٹمر کسی بھی ذریعے سے اپنی ذاتی معلومات، جن میں شناختی کارڈ، نمبر، فرسٹ پے ایپ کے پاس ورڈ، بینک اکاؤنٹ کے نمبر سمیت دیگر معلومات شامل ہیں، کسی بھی شخص کو فراہم نہ کرے۔ ایم ایف ایم ایف بی خصوصاً ایس ایم ایس یا وٹس ایپ کے ذریعے، آپ کی ذاتی قابل شناخت معلومات دریافت نہیں کرے گا۔

62. کسٹمر جعل سازی یا مسیوک سرگرمی کا معمولی سا اندیشہ ہو نے پر بھی ایم ایف ایم ایف بی کے فرسٹ کانٹیکٹ سینٹر 0800-34778 (0800FIRST) پر مطلع کرے گا۔

63. کسی بھی تنازعہ کی صورت میں ایم ایف ایم بی کا فیصلہ حتمی تسلیم کیا جا اے گا۔