



Bank Alfalah

These terms and conditions set out below govern use of the Internet Banking & Alfa App by the "Customer" (In case of the Corporate Entity Customer same shall be applicable to the authorized person/user of the Corporate Entity), online access to our services and shall operate as legally binding agreement between you and us ("Bank Alfalah Limited") for governing our relationship.

Definitions:

In this document, the following words and phrases shall have the meanings as set below unless the context indicates otherwise:

"Account (s)" refers to the Customer's bank account i.e. Conventional, IBG, Savings, Corporate, FCY, Saving and/ or credit card, debit card and/ or home loan account and/ or auto loan account and/ or Alfa Account (Digital Account) and/ or personal loan account and/or Orbits account and/or any other type of account (each an "Account" and collectively "Accounts", so maintained with "Bank" which are eligible Account(s) for operations through the use of Internet Banking & Alfa App.

"Account Information" means information pertaining to the Account(s), including information on all transactions and activities carried out on the Account(s) maintained by the Customer with the Bank.

"Affiliate" means the Bank Alfalah business partners and vendors.

"Alerts" means the Account Information provided by Bank to the Customer through the Customer's email address, in-app notifications and/or mobile phone (based on SMS) generated and sent to the Customer by Bank.

"Bank" means the Bank Alfalah Limited.

"Customer" refers to the users including Bank Alfalah Account Holders & normal users who met the criteria set by Bank Alfalah to use Internet Banking & Alfa App. In case of the Customer being a minor, the guardian of such minor shall be permitted to use Internet Banking & Alfa App. In this document all references to the Customer being referred in masculine gender shall be deemed to include the feminine gender.

"Device" means computer, mobile telephone, digital tablets or such other devices (not rooted/jail broken) linked to the system of the Bank to access the Services.

"Alfa App" refers to the Mobile Banking service offered by Bank to the Customers.

"Internet Banking" refers to the Internet Banking service offered by Bank to the Customers.

"Internet Banking Service" is one of the fastest and the most convenient way to access your Bank Alfalah Accounts on the Internet. Customers can view balances, transfer funds, pay your bills online and other services as Bank may decide to provide from time to time. The availability/non-availability of a particular service shall be at the sole discretion of the Bank.

"Alfa App Service" is one of the fastest and the most convenient way to do daily banking and much more via a Mobile App. Customers can view balances, transfer funds, pay your bills online and other services as Bank may decide to provide from time to time. The availability/non-availability of a particular service shall be at the sole discretion of the Bank.

"OTP" (One Time Password), used for security verification.

"Personal Information" refers to the information provided by the Customer to Bank.

"Payment Instruction" shall mean an instruction given by a Customer to debit funds for any purpose via Bank Alfalah Internet Banking Website & Alfa App. These may include but are not limited to bill payments, purchasing vouchers or mobile top-up, transferring funds from the Account held by the Customer to accounts held by other approved Customers with Bank Alfalah Limited or other Banks. The Bank may on its sole and exclusive discretion confine this facility only to certain permitted Customers or may extend it from time to time to be generally available to all Customers.

"SMS" means short message service which includes the storage, routing and delivery of alphanumeric messages over GSM telecommunications system.

"Push Notification" refers to the alert or message sent by the Bank to the Customer through the Mobile Application, which appears on the Customer's device screen. Push Notifications may include transaction alerts, reminders, promotional offers, and service-related updates, and are intended to keep the Customer informed about their account and the Bank's services.

"Terms" refer to terms and conditions herein for use of the Internet Banking & Alfa App Services.

"Interpretation"

- In these Terms and Conditions, unless the context shall otherwise require:
 - References to "we", "us" or "our" are references to Bank Alfalah Limited.
 - References to "you" or "your" are references to the Customer in whose name(s) the Eligible Account is being maintained
 - The words "include" and "including" shall not be construed as having any limiting effect.
 - The singular includes the plural and vice versa.
 - The headings are used for convenience only and do not affect the interpretation of these Terms and Conditions.
 - The words "in writing" include any communication sent by letter, facsimile transmission or email.
 - A reference to a document includes the document as modified from time to time and any document replacing it and The word "person" includes a natural person/individual business etc.
1. **Scope:** These terms and conditions govern the relationship regarding the Internet Banking & Alfa App of Bank. The Bank reserves the right to change the terms and conditions at any time. Any such change may be notified to you at least 30 days before the changes, in writing or direct communication (e.g. by letter, email, SMS, telephone, etc.) and by being published on the Web site of the Bank. These terms and conditions shall be in addition to and not in derogation of the terms and conditions that are applicable to any Account, Credit/Debit Cards issued by the Bank, Product(s) and Services provided by/ maintained at /with Bank.
 2. **Account Relationship:** Customer hereby agrees that any or all Account(s) as defined in definition of Account(s) above maintained by Customer with Bank shall be shown on Bank Alfalah Internet Banking and Alfa App respectively. In this respect, Customer will be able to avail the Service available via respective Account(s). Customer also have the option to enable or disable multiple accounts linked to their Bank Alfalah Internet Banking and Alfa App, as per their preference.
 3. **Security of Passwords:** You agree that you are entirely responsible for maintaining the confidentiality of your Password. You agree to immediately notify the Bank in writing, if your Password is lost, stolen, disclosed to an unauthorized third party or otherwise may have been compromised. You agree to immediately notify the Bank of any other breach of security in relation to the Internet Banking & Alfa App that comes to be known to you. You agree that you are entirely responsible for any and all activities that occur using your Password whether

or not you are the individual who undertakes such activities. You should change your Password regularly and make sure that you do not choose a Password you have used before.

4. Checking your statements: If you become aware of any transaction on any of your Eligible Accounts that has not been validly authorized by you, you must notify us immediately by telephoning us on 021/042-111-225-111 (or any other number we may advise you from time to time for this purpose). It is required of you for all your Eligible Accounts, to check all bank statements for any unauthorized transactions.
5. Other security safeguards: You must not allow anyone else to operate the Bank Alfalah Internet Banking & Alfa App ("Service") on your behalf. In case of breach of this condition, Bank shall not be liable for any loss and/or damage which may consequently occur to you.
 - You must not leave the Device unattended while you are using the Service. This applies whether the Device has been sourced independently of us or a Device provided by us to access the Service in one of our branches. However, the public nature of our branches makes it particularly important that if you access the Service from a Device in one of our branches you do not leave that Device unattended while on-line and you ensure that you have gone off-line before leaving the branch.
 - You must not access the Service from any Device connected to a local area network (or LAN), such as an office environment, without first making sure that no one else is able to observe or copy your access or obtain access to the Service pretending to be you.
 - You must comply with any other requirements designed to protect the security of your use of the Service, which are notified by us to you in any other way.
6. Contents & Services: Bank reserves the right to change or discontinue the contents and Services made available on the Internet Banking & Alfa App at any time.
7. Our advertisement
 - Advertising through the Service i.e. Bank Alfalah Internet Banking & Alfa App
 - From time to time we may advertise our own products and services, through the Service.
8. Shared Facilities: You are advised not to access the Services provided to you under these Terms & Conditions/Agreement by using any device available at a public place or any device which might be shared with others. Such use may expose you to risks or breach of the security, integrity and confidentiality of your use of the Internet Banking & Alfa App. You must not leave your System/Device unattended while you are logged online to the Internet Banking & Alfa App of the Bank. Make sure that you have logged off after each session.
9. System Integrity: You may not use any device software or routine to interfere or attempt to interfere with the proper working of the Internet Banking & Alfa App or a transaction relating to it.
10. Virus Protection: You must take all reasonably practicable measures to ensure that any computer or other device from which you access the Internet Banking & Alfa App is free of any computer virus or similar device or software including but not restricted to, devices commonly known as software bombs, Trojan horses and worms (together "Viruses") and is adequately maintained in every way. The Internet Banking & Alfa App can be accessed through the internet on personal computers or via public internet cafes over which we have no control. You must therefore ensure that any computer or other device you use to access the Internet Banking & Alfa App is adequately protected against acquiring Viruses.
11. Security: (a) You acknowledge that internet based communications might not be totally secure and despite best efforts there remains the risk of unauthorized access and hacking. Bank, therefore, does not assume any liability for unauthorized invasion of the Internet Banking & Alfa App by third party or corruption of the data. (b) If you become aware of any transaction on any of your accounts that has not been performed by you, you must notify the Bank immediately in writing or by calling our call center on 021/042-111-225-111 or your

concerned Bank's Branch within 30 days for such suspicious/disputed transaction, thereafter the Bank shall not be liable for any such suspicious/disputed transactions.

12. Site Material: Nothing on this Internet Banking & Alfa App should be interpreted to be any invitation or offer relating to an investment or to engage in any other transaction. Bank assumes no risk or responsibility as regard use of the contents of the Internet Banking & Alfa App including the information or communication from any cyber linked sites.
13. Copyright and Trademark: All contents of the Internet Banking & Alfa App including contents within the Internet Banking & Alfa App, such as text, graphics, icons, images and software ("Materials") is the exclusive property of Bank and Bank authorizes to you to view and download the Materials of this Internet Banking & Alfa App only for your own use. The Materials may not be modified in any way or reproduced or displayed or used for any public or commercial purpose. The trademarks, site marks and logos used and displayed on the Internet Banking & Alfa App are the property of Bank. Nothing on the Internet Banking & Alfa App should be construed as granting any license or right to use mark, site marks or logos without written permission of Bank.
14. Third Party Cyber Links: Any cyber links available on the Internet Banking & Alfa App do not constitute endorsement by the Bank and affiliates of the opinions or views of such third party. Bank does not verify, endorse, or take responsibility for the accuracy, completeness or quality of the contents contained in such Sites. Furthermore, Bank is not responsible for the quality or delivery of the products or services accessed, obtained by or advertised at such Sites. Bank shall under no circumstances be liable for any direct, indirect, incidental or special loss or damage whether arising from negligence, breach of contract, any tort, infringement of copyright or other intellectual rights caused by the exhibition or distribution or exploitation of any information or contents contained in these third parties cyber link sites.
15. Privacy: Bank Alfalah Limited shall be retaining and using information relating to you in its computers and on the Internet Banking & Alfa App in any manner it deems fit whether such information has been obtained directly from you or from any third sources. Bank Alfalah Limited shall endeavor to maintain confidentiality regarding the information at the Internet Banking & Alfa App. However, such information may be disclosed in the following circumstances: a) if disclosure of information is required by Bank Alfalah Limited in any litigation or proceedings before a public authority relating to the Site. b) To persons acting as agents or advisors of Bank Alfalah Limited c) To any person to whom Bank Alfalah Limited transfer its rights and duties. d) If so required by law, by regulatory authorities, competent Court of Law, law enforcement agencies or as may be in accordance with the governing Law & market practices.
16. No Warranties: Although due care is taken but Bank, it makes no representation or provides any warranty whether express or implied as regards the completeness of any information accessed from the Internet Banking & Alfa App.
17. Severability: If any of these terms and conditions turns out to be unlawful, void or for any reason unenforceable then that provision shall be deemed severable and shall not affect the validity and enforceability of the remaining provisions.
18. Entire Agreement: This is the entire Terms & Conditions /Agreement between the parties relating to matters contained herein and shall not be modified except in writing.
19. Force Majeure & System Availability: (a) Bank Alfalah Limited shall not be liable in any manner for failure to perform under these Terms & Conditions / Agreement for what so ever reasons including the reason that it is caused by power outages, internet outages, communication outages, fire, flood, earthquakes, hurricanes, war, civil commotion, acts of God, strikes, industrial disputes, or the occurrence of any other unforeseen contingencies beyond our control. (b) Bank Alfalah Limited shall take reasonably practicable steps to have the Bank Alfalah Limited Online View Service available for use. You accept that in case of routine maintenance or excess demand on the systems and circumstances beyond Bank Alfalah Limited control, it may not always be possible for the Bank Alfalah Limited Online View to be available during its normal operating hours.

20. Disclaimer: The Internet Banking & Alfa App is being provided to you on an "as is" basis. No representation or warranties of any kind express or implied, including warranty of fitness for particular purpose, as to the operation of the Internet Banking & Alfa App or the nature of accuracy of the information included in the Internet Banking & Alfa App is being furnished. Bank and its affiliates will not be liable for any damages of any kind arising from the use of the Internet Banking & Alfa App or arising from any alleged negligence of the Bank including, but not limited to direct, indirect, incidental, punitive, and consequential damages.
21. Data Integrity: You acknowledge that in case any dispute arose between you and Bank as regards the correct version of any records to which you would be having online access, the records as reflected in the database of Bank itself and certified by an officer of Bank to be correct, shall prevail.
22. Release: You hereby release and forever discharge Bank and its officers, directors, employees, agents and affiliates, and their respective successors and assigns from any or all liability claims, counterclaims, demands, set off, damages, or any other causes of action, which may accrue, whether known or unknown, arising out of or in any way relating to use of the Internet Banking & Alfa App by you or involving your password specifically including but not limited to any claims based in whole or in part upon alleged negligence, in operating the Internet Banking & Alfa App or otherwise relating to it.
23. Jurisdictional Issues: Access to and use of the Internet Banking & Alfa App is permissible under the laws of Pakistan. If you access this Internet Banking & Alfa App from any other location, you will do so at your own initiative and be responsible for compliance with the local laws, to the extent they are applicable.
24. Bank shall not be required to independently verify any FT/IBFT/RAAST FT or any other fund transfer transaction ("transaction"), if you perform any transaction (of whatsoever nature) which may be erroneous due to any incorrect parameter/ data entered by you, Bank shall not be responsible in any case for refund /return of transfer and disclaims any/all liability in this regard.
25. Any transactions performed by you/Customer from your Account(s) shall be effected only after authentication being completed in accordance with the prescribed procedure for Internet Banking & Alfa App. Bank shall have no obligation to verify the authenticity of any transaction done by you other than your Login and Password and neither Bank nor its officers or Affiliates shall be liable for any unauthorized transactions occurring through Internet Banking & Alfa App. You/Customer hereby agree that all Alerts may be provided to the you by the Bank at your email address, in-app notification or where applicable on SMS. The email address given by you at the time of Alfa App registration, shall be used as your "designated email address" for all Alerts and Account information, whether same or different to the email address provided by you at the time of account opening, unless you otherwise notify in writing to the Bank. You hereby agree that all Alerts sent to you by the Bank at the said email address, in-app notification or SMS (where applicable) shall be deemed to be received and accepted by you accordingly and you further agree to fully indemnify and hold Bank and its officers and Affiliates harmless against any damages, costs, losses, claims, actions, Suits, proceedings, damages, sustained by the Bank as a result thereof.
26. Internet Banking & Alfa App and its Services provided by Bank shall vary as per Customer's Account, Product(s) and Services availed by the Customer.
27. The Customer hereby agrees that any or all investments in securities (like investment bond, treasury bills and other government securities, as well as mutual funds, investment funds), are subject to market risk. The unit prices may go up or down based on market conditions. Past performance is not necessarily indicative of the future results. The Customer is advised, in his/its own interest, to carefully read the offering document in particular the investment policies and risk disclosure and warning statements in the respective offering document. The Bank's role in such investments is limited to acting as facilitator for payment and purchase of the securities and the Bank shall not be responsible for the loss or profit. Furthermore, the Customer agrees and undertakes to be solely responsible for any/all liabilities, risks, responsibilities and the investment decision(s) taken by the Customer. The Customer also indemnifies the Bank against any loss sustained on account of providing this service contemplated herein to the Customer.

28. Bank shall charge financial charges such as annual charges and any other charges as per schedule of charges on each and every transaction or as the Bank may determine from time to time, such charges shall be debited from the Account of the Customer and Customer hereby agrees/acknowledges the debit authority of the Bank for such charges.
29. The Bank reserves the right to change these terms and conditions with or without notice as applicable to the use of the Internet Banking & Alfa App and reserves the right to modify any features of any products or services offered under the Internet Banking & Alfa App. Any such change may be notified to you at least 30 days before the changes, in writing or direct communication (e.g. by letter, email, SMS, telephone, etc.). The Customers are exclusively responsible for regularly reviewing these terms and conditions as modified/changed from time to time and the continued use of the Internet Banking & Alfa App after any such changes shall constitute to be acceptance to such changes.
30. All products/items and services provided through Internet Banking & Alfa App are subject to availability of the products/items illustrated on the Bank's website. Some of the products/items/services are obtained/availed by the Bank from 3rd party vendors/ service providers and the same may differ in size or color from those illustrated on the Bank's website. The Bank's role in such investments is limited to acting as facilitator and shall not be responsible and/or liable in this regard on any account whatsoever.
31. Evidence: Customer agrees that: (a) the Instructions, though in electronic form, are written documents. Customer shall not dispute or challenge the validity or enforce ability of any Instruction on the grounds that it is not a written document and Customer hereby waive any such right Customer may have at law; (b) the Instructions, though in electronic form, are original documents and that Customer shall not challenge the admissibility of any Instruction on the grounds that it is made in electronic form; and (c) any exchange of Instructions in electronic form which, if made in writing would constitute a binding contract, will similarly bind both the Bank and Customer as a binding contract and will satisfy any rule of law or evidence that such a contract has to be made in writing.
32. Limitation of Liability & indemnify : Customer agrees and confirms that the Bank shall in no event be liable for any direct, indirect, incidental, punitive, special or consequential damages or economic loss whatsoever nature or howsoever caused arising directly or indirectly in connection with the Internet Banking & Alfa App Customer hereby agrees to indemnify the Bank and keep the Bank all times fully indemnified from and against all actions, proceedings, claims, liabilities (including statutory liability), penalties, demands and costs (including without limitation, legal costs of the Bank (on a full indemnity basis), awards, damages, losses and/or expenses to which the Bank may suffer, sustain and/or be subject to for whatever reason in relation to Customer's use or purported use of the Internet Banking & Alfa App
33. When Customer use a Credit Card for transaction/payment under Internet Banking & Alfa App, Bank shall treat that transaction/payment as a Credit Card purchase transaction.
34. Any cash transfers from a Credit Card to any other Account will be treated as a cash advance and will attract the standard cash advance fee and interest charges (refer to the relevant Credit Card Terms & Conditions of use for details).
35. Certain products and services that the Customer uses or accesses via Internet Banking & Alfa App such as the bank account or services the Customer accesses, the Customers Debit Card and Credit Card are subject to their own terms and conditions. This agreement (governing the use of Internet Banking & Alfa App) must be read together with, and forms part of each product agreement. In the event of conflict between this agreement and such other terms, the provisions of such other terms will prevail to the extent of the conflict.
36. All the applicable tax as per governing law shall debited by the Bank.
37. Governing Laws: This Agreement is governed by the laws of Pakistan and the courts of Pakistan shall have exclusive jurisdiction in the matter.

38. Termination: Bank reserves the right to terminate your access to the Internet Banking & Alfa App at any time without citing any reasons.
39. "Marketing Consent: Customer hereby agrees and accepts that the Bank may send emails or SMS messages at the Customer's email address and or mobile numbers for marketing of the Bank's products and services, which includes latest promotions, new products, and Bank's alliances with marketing partners and other third parties. In this regard and to enable such marketing/promotions, the Customer further hereby authorizes the Bank, without any further notice, to share the personal data comprising the names and contact numbers/email addresses of the Customers (except all transactions and account details) with the Bank's marketing partners, agents and other third parties who are engaged by the Bank for the purposes of promoting the Bank's products and services from time to time. The Bank shall take all reasonable measures to ensure that the said data is not misused by any third parties by entering into appropriate confidentiality agreements with all such third parties."
40. As per guidelines of State Bank of Pakistan ("SBP"), biometric verification is mandatory for regularization of a bank account within the stipulated timeline. Customer can process / perform/submit the biometric verification through Alfa App, Bank Alfalah's biometrically enabled ATM or any of the Bank Alfalah's Branch.

مندرجہ ذیل شرائط و ضوابط ”صارف“ کی طرف سے انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ کے استعمال، ہماری سروسز تک آن لائن رسائی کرنے پر لاگو ہوتے ہیں اور ہمارے تعلقات کو منظم کرنے کے لیے آپ کے اور ہمارے ”بینک الفلاح لمیٹڈ“ درمیان قانونی طور پر قابل قبول معاہدہ ہے (اگر صارف کارپوریٹ اینٹیٹیٹی ہے تو یہی شرائط و ضوابط کارپوریٹ اینٹیٹیٹی کے مجاز فرد/ استعمال کنندہ پر قابل اطلاق ہونگی)۔

تعریفیں:

مطلوب ہو: اس دستاویز میں مندرجہ ذیل الفاظ اور جملے ذیل میں دئیے گئے مطلب رکھتے ہیں علاوہ اس کے کہ عبارت میں کوئی دیگر

کرنسی، بچت ”اکاؤنٹ (اکاؤنٹس)“ صارف کے بینک اکاؤنٹ کو ظاہر کرتا ہے، یعنی روایتی، اسلامی، بچت اکاؤنٹس، منظم، غیر ملکی اور / یا کریڈٹ کارڈ، ڈیبٹ کارڈ اور / یا گھر کے لیے قرضہ اکاؤنٹ اور / یا گاڑی کے لیے قرضہ اکاؤنٹ اور / یا الفا اکاؤنٹ (ڈیجیٹل اکاؤنٹ) اور / یا ذاتی مقاصد کے لیے قرضہ اکاؤنٹ اور / یا آرٹس اکاؤنٹ اور / یا کوئی دیگر قسم کا اکاؤنٹ جس میں انفرادی کو ”اکاؤنٹ“ اور مجموعی کو ”اکاؤنٹس“ کہا جائے گا، جو ”بینک“ میں موجود ہیں اور جو انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ کے استعمال کے ذریعے چلائے جانے کے لیے اہل اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) ہیں۔

”اکاؤنٹ کی معلومات“ سے مراد وہ معلومات ہیں جو اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) سے متعلق ہوں، جن میں ان تمام لین دین اور سرگرمیوں کی تفصیل شامل ہو جو کسٹمر نے بینک کے ساتھ رکھے گئے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) پر انجام دی ہوں۔

”الحاق“ سے مراد بینک الفلاح کے بزنس پارٹنرز اور وینڈرز ہیں۔

”الرنٹس“ سے مراد اکاؤنٹ کی معلومات جو صارف کو بینک کی طرف سے ای میل ایڈریس، ان-ایپ نوٹیفیکیشن یا موبائل فون (ایس ایم ایس پر) فراہم کی جاتی ہیں۔

”بینک“ سے مراد بینک الفلاح لمیٹڈ ہے۔

”صارف“ سے مراد استعمال کنندہ ہے جن میں بینک الفلاح کے اکاؤنٹ ہولڈرز اور عام استعمال کنندگان شامل ہیں جو انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ کے استعمال کے لیے بینک الفلاح کی طرف سے ترتیب دیئے گئے معیار پر پورا اترتے ہیں۔ اگر صارف نابالغ ہے تو اس کے سرپرست کو انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ کے استعمال کی اجازت دی جائے گی۔ اس دستاویز میں صارف سے متعلق تمام حوالہ جات مذکر اور مؤنث دونوں جنس کے لیے تصور کیے جائیں گے۔

”ڈیوائس“ سے مراد کمپیوٹر، موبائل فون، ڈیجیٹل ٹیبلیٹس یا اسی طرح کی دیگر ڈیوائسز ہیں (جو روٹ یا جیل بریک نہ کیے گئے ہوں) جو سروسز تک رسائی کے حصول کے لیے بینک کے سسٹم سے منسلک ہوتی ہیں۔

”الفا ایپ“ سے مراد بینک کی طرف سے صارف کو پیش کردہ موبائل بینکنگ سروس ہے۔

”انٹرنیٹ بینکنگ“ سے مراد انٹرنیٹ بینکنگ سروس ہے جو بینک کی طرف سے صارفین کو پیش کی جاتی ہے۔

”انٹرنیٹ بینکنگ سروس“ انٹرنیٹ کے ذریعے آپ کے بینک الفلاح اکاؤنٹس تک رسائی کا تیز ترین اور سب سے زیادہ با سہولت طریقہ ہے۔ اس کے ذریعے صارفین اپنے اکاؤنٹ بیلنسز دیکھ سکتے ہیں، رقم منتقلی، بل کی آن لائن ادائیگی کر سکتے ہیں اور دیگر سروسز استعمال کر سکتے ہیں جو بینک وقتاً فوقتاً فراہم کرنے کا فیصلہ کر سکتا ہے۔ مخصوص سروس کی دستیابی / عدم دستیابی بینک کی واحد صوابدید پر ہوگی۔

”الفا ایپ سروس“ ایک ایسی سروس ہے جس کی بدولت آپ ایک موبائل ایپ کے ذریعے اپنی روزانہ کی بینکاری اور دیگر کام تیز ترین اور انتہائی با سہولت طریقے سے سرانجام دے سکتے ہیں۔ اس کے ذریعے صارفین اپنے اکاؤنٹ بیلنسز دیکھ سکتے ہیں، رقم منتقلی، بل کی آن لائن ادائیگی کر سکتے ہیں اور دیگر سروسز استعمال کر سکتے ہیں جو بینک وقتاً فوقتاً فراہم کرنے کا فیصلہ کر سکتا ہے۔ کسی مخصوص سروس کی دستیابی / عدم دستیابی بینک کی واحد صوابدید پر ہوگی۔

”اوٹی پی“ (One Time Password)، جو کہ صارف کی ٹرانزیکشن کی سیکیورٹی کی تصدیق کے لیے استعمال کی جاتی ہے۔

”ذاتی معلومات“ سے مراد صارف کی طرف سے بینک کو فراہم کی گئی معلومات ہیں۔

”ادائیگی کی ہدایت“ سے مراد وہ ہدایت ہے جو کسٹمر کی جانب سے بینک الفلاح انٹرنیٹ بینکنگ ویب سائٹ یا الفا ایپ کے ذریعے کسی بھی مقصد کے لیے رقم نکالنے (ڈیبٹ کرنے) کے لیے دی جائے۔ اس میں شامل ہو سکتے ہیں لیکن صرف انہی تک محدود نہیں: بلوں کی ادائیگی، واؤچرز یا موبائل ٹاپ اپ کی خریداری، یا کسٹمر کے اکاؤنٹ سے بینک الفلاح لمیٹڈ کے دیگر منظور شدہ کسٹمرز یا دیگر بینکوں میں رکھے گئے اکاؤنٹس میں رقم کی منتقلی۔ بینک اپنی واحد اور مکمل صوابدید پر اس سہولت کو صرف مخصوص اجازت یافتہ کسٹمرز تک محدود رکھ سکتا ہے یا وقتاً فوقتاً اسے تمام کسٹمرز کے لیے عام طور پر دستیاب بھی کر سکتا ہے۔

”ایس ایم ایس“ سے مراد چھوٹے پیغامات ہیں جو کہ بذریعہ ٹیلی کمیونیکیشنز سسٹم پر الفا نیومیرک پیغامات کا اسٹوریج، راؤٹنگ اور ڈلیوری شامل ہیں۔

”پش نوٹیفکیشن“ سے مراد وہ اطلاع یا پیغام ہے جو بینک کی جانب سے موبائل ایپلیکیشن کے ذریعے کسٹمر کو بھیجا جاتا ہے، جو کسٹمر کے ڈیوائس کی اسکرین پر ظاہر ہوتا ہے۔ پش نوٹیفکیشنز میں لین دین کی اطلاعات، یاد دہانیاں، تشہیری آفرز اور سروس سے متعلق تازہ معلومات شامل ہو سکتی ہیں، اور ان کا مقصد کسٹمر کو اس کے اکاؤنٹ اور بینک کی خدمات سے باخبر رکھنا ہوتا ہے۔

”شرائط“ سے مراد انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ سروسز کے استعمال کے لیے یہاں بیان کی گئی شرائط و ضوابط ہیں۔

”تشریح“

- علاوہ اس کے کہ عبارت میں کوئی دیگر مطلب ہو، ان شرائط و ضوابط میں:
- الفاظ ”ہم“، ”ہمیں“ یا ”ہمارے“ سے مراد بینک الفلاح لمیٹڈ ہے۔
- الفاظ ”آپ“ یا ”آپ کے“ سے مراد صارف ہے جس کے نام (ناموں) سے اکاؤنٹ کھولا گیا ہے۔
- الفاظ ”بشمول“ اور ”شامل ہیں“ سے مراد صرف وہی محدود صورتیں نہیں ہیں۔ اس کے علاوہ صورتیں بھی ممکن ہیں۔
- واحد سے مراد صرف واحد نہیں، اس میں جمع بھی شامل ہیں اور اسی طرح جمع کے ساتھ واحد بھی شامل ہیں۔
- سرخی صرف سہولت کے لیے استعمال کی جاتی ہیں ان شرائط و ضوابط کی تشریح کو متاثر نہیں کرتی ہیں۔
- الفاظ ”تحریری طور پر“ سے مراد کوئی بھی بات چیت جو خط، فیکس یا ای میل کے ذریعے کی گئی ہو۔
- دستاویز کا حوالہ میں شامل ہیں، دستاویز جسے وقتاً فوقتاً تبدیل کیا گیا ہو اور کوئی بھی دستاویز جو اس کی متبادل ہو اور لفظ ”فرد“ سے مراد ایک شخص / انفرادی بزنس / ادارہ وغیرہ ہے۔

1. اسکوپ: یہ شرائط و ضوابط بینک کی انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ سے متعلق تعلقات پر لاگو ہیں۔ بینک حق محفوظ رکھتا ہے کہ وہ کسی بھی وقت ان شرائط و ضوابط کو تبدیل کر دے۔ ایسی کسی بھی تبدیلی سے آپ کو کم از کم 30 دن قبل تحریری طور پر یا براہ راست رابطے (جیسے کہ خط، ای میل، ایس ایم ایس، ٹیلیفون وغیرہ) کے ذریعے اور بینک کی ویب سائٹ پر شائع کر کے آگاہ کیا جا سکتا ہے۔ یہ شرائط و ضوابط ان شرائط و ضوابط کے علاوہ ہوں گی، جو بینک کی جانب سے جاری کردہ کسی بھی اکاؤنٹ، کریڈٹ/ڈیبٹ کارڈز، مصنوعات اور خدمات پر لاگو ہوتی ہیں یا بینک کے ساتھ فراہم یا برقرار رکھی گئی ہیں، اور ان کی خلاف ورزی نہیں کریں گی۔
2. اکاؤنٹ کے ساتھ ریلیشن شپ: صارف متفق ہے کہ کوئی ایک یا تمام اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) جیسا کہ اوپر دی گئی اکاؤنٹ کی تعریف میں بیان کیا گیا ہے، جو بینک کے ساتھ رکھے گئے ہیں، ان اکاؤنٹس کو بینک الفلاح انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ سے ٹیگ / منسلک کیا جائے گا۔ اس سلسلے میں، صارف بذریعہ متعلقہ اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) کے ذریعے دستیاب سروس حاصل کرے گا۔ کسٹمر کے پاس یہ اختیار بھی موجود ہے کہ وہ اپنی مرضی کے مطابق بینک الفلاح انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ سے منسلک متعدد اکاؤنٹس کو فعال یا غیر فعال کر سکتا ہے۔
3. پاس ورڈز کا تحفظ: آپ متفق ہیں کہ آپ اپنے پاس ورڈ کو رازداری میں رکھنے کے لیے مکمل طور پر ذمہ دار ہیں۔ آپ متفق ہیں کہ آپ بینک کو فوری طور پر تحریری اطلاع دیں گے، اگر آپ کا پاس ورڈ گم، چوری، کسی غیر مجاز تیسرے فریق پر افشاء ہوجا تا ہے یا کوئی دیگر صورت، جس میں سمجھوتا کرنا پڑے۔ آپ متفق ہیں کہ آپ بینک کو فوری اطلاع دیں گے اگر آپ کے علم میں آتا ہے کہ انٹر نیٹ بینکنگ اور الفا ایپ سے متعلق، سیکیورٹی کی خلاف ورزی ہوئی ہے۔ آپ متفق ہیں کہ آپ کے پاس ورڈ کے استعمال کے نتیجے میں ہونے والی کسی بھی اور تمام سرگرمیوں کے لیے آپ خود ذمہ دار ہونگے، چاہے یہ سرگرمیاں آپ نے خود سر انجام دی ہوں یا نہیں۔ آپ کو اپنا پاس ورڈ باقاعدگی سے تبدیل کرنا چاہئے اور اس بات کو یقینی بنائیں کہ پہلے استعمال کیا گیا پاس ورڈ دوبارہ منتخب نہ کریں۔
4. اپنے گوشوارے دیکھنا: اگر آپ کو کسی ایسی ٹرانزیکشن کا پتہ چلتا ہے جو غیر مجاز طور پر آپ کے اہل اکاؤنٹس کے ذریعے کی گئی ہے تو آپ کو 111-225-111 021/042 پر رابطہ کر کے ہمیں فوری مطلع کرنا چاہئے (یا کسی دیگر نمبر پر جو ہم اس مقصد کے لیے وقتاً فوقتاً فراہم کر سکتے ہیں)۔ آپ کے تمام اہل اکاؤنٹس کے لیے ضروری ہے کہ غیر مجاز ٹرانزیکشنز کی خبر رکھنے کے لیے اپنے تمام بینک گوشوارے باقاعدگی سے چیک کریں۔
5. دیگر حفاظتی اقدامات: آپ کسی کو بھی بینک الفلاح انٹر نیٹ بینکنگ اور الفا ایپ (”سروس“) کو آپریٹ کرنے کی اجازت نہیں دیں گے۔ اس شرط کی خلاف ورزی کی صورت میں آپ کو پیش آنے والے کسی بھی نقصان کے لیے بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔

- سروس کے استعمال کے دوران آپ ڈیوائس کو ادھر ادھر نہ چھوڑیں، اپنے ساتھ رکھیں۔ یہ دونوں صورتوں میں لاگو ہوتا ہے، چاہے ڈیوائس آپ نے خود خریدی ہو یا ہماری کسی برانچ میں سروس تک رسائی کے لیے ہم نے فراہم کی ہو۔ تاہم، برانچوں میں لوگوں کی آمد و رفت کے تحت خاص طور پر ضروری ہے کہ اگر آپ سروس ہماری برانچ کے اندر استعمال کر رہے ہیں تو ان

لائن ہونے کے دوران ڈیوائس کو ہرگز نہ چھوڑیں اور اس بات کا یقین کر لیں آپ نے برانچ سے باہر جانے سے قبل آف لائن کر دیا ہے۔

- آپ کو یہ سروس کسی بھی ایسی ڈیوائس کے ذریعے استعمال نہیں کرنا چاہئے جو لوکل ایپریٹوٹ ورک سے منسلک ہو، جیسے کہ آفس کے ماحول میں جہاں یہ یقین کر لیں کہ آپ کی سروس کی معلومات کوئی اور تو نہیں دیکھ رہا یا آپ کی رسائی کو کاپی تو نہیں کر رہا یا آپ کی سروس کو استعمال تو نہیں کر رہا۔

- آپ کو ہماری جانب سے کسی بھی ذریعے سے دی گئی ایسی تمام ہدایات کی پابندی کرنی ہوگی جو اس سروس کے استعمال کی سیکوریٹی کو یقینی بنانے کے لیے مطلع کی گئی ہوں۔

6. مواد اور سروسز: بینک حق محفوظ رکھتا ہے کہ وہ کسی بھی وقت انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ پر دستیاب مواد اور سروسز کو تبدیل یا ختم کر دے۔

7. ہماری تشہیر:

- تشہیر بذریعہ سروس، یعنی بینک الفلاح انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ
- بذریعہ سروس، ہم وقتاً فوقتاً اپنی پروڈکٹس اور سروسز کی تشہیر کر سکتے ہیں

8. شیئرڈ فیسیلیٹیز: ان شرائط و ضوابط / معاہدے کے تحت فراہم کردہ سروسز کو کسی بھی ایسی ڈیوائس کے ذریعے استعمال نہ کریں جو عوامی مقاموں پر دستیاب ہو یا جو دیگر لوگوں کے بھی استعمال میں ہو۔ اس طرح کی ڈیوائس کے استعمال کی وجہ سے آپ کی معلومات خطرے میں آسکتی ہے یا تحفظ، رازداری کی خلاف ورزی ہو سکتی ہے۔ اگر آپ بینک کی انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ پر لاگ آن ہیں تو اپنا سسٹم چھوڑ کر کہیں نہ جائیں۔ یقین کر لیں کہ آپ نے باہر جانے سے قبل لاگ آف کر دیا ہے۔

9. سسٹم انٹیگریٹی: آپ انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ یا اس سے متعلق ٹرانزیکشن کی ورکنگ میں مداخلت کرنے کے لیے کوئی ڈیوائس سوفٹ ویئر یا روٹین استعمال نہیں کر سکتے۔

10. وائرس سے تحفظ: آپ کو انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ سروس کے استعمال سے قبل اس بات کو یقینی بنانا ہوگا کہ کمپیوٹر اور دیگر ڈیوائسز یا سوفٹ ویئر کسی بھی قسم کے وائرس سے آزاد ہیں، بشمول لیکن محدود نہیں سوفٹ ویئر بومبز، تروجن ہورسز اور ورمس (مجموعی طور پر "وائرسز" کہلاتے ہیں) اور ہر جگہ پائے جاتے ہیں۔ انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ سروسز ذاتی کمپیوٹرز کے ذریعے استعمال کی جاسکتی ہیں یا بذریعہ پبلک انٹرنیٹ کیفے جہاں آپ وائرس کو کنٹرول نہیں کر سکتے۔ آپ کو لازمی اس بات کو یقینی بنانا ہوگا کہ جس کمپیوٹر یا ڈیوائس کے ذریعے آپ انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ تک رسائی حاصل کر رہے ہیں وہ ہر طرح کے وائرس سے آزاد ہو۔

11. تحفظ: (a) آپ تسلیم کرتے ہیں کہ انٹرنیٹ پر مبنی کمیونیکیشنز مکمل طور پر محفوظ نہیں ہو سکتیں اور باوجود انتہائی کوششوں کے، غیر مجاز رسائی اور ہیکنگ کا خطرہ برقرار رہتا ہے۔ لہذا، بینک تیسرے فریق کی طرف سے انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ میں کسی بھی قسم کی غیر مجاز مداخلت یا ڈیٹا کرپشن کی ذمہ داری نہیں لیتا ہے۔ (b) اگر آپ کو اپنے اکاؤنٹس پر کسی بھی ایسی ٹرانزیکشن کا پتہ چلتا ہے جو آپ نے سرانجام نہیں دی ہیں تو تحریری طور پر یا ہمارے کال سینٹر کے نمبر 021/042-111-225-111 پر رابطہ کر کے یا اپنے متعلقہ بینک کی برانچ پر اس مشکوک / متنازعہ ٹرانزیکشن کی فوری اطلاع دیں۔ یہ اطلاع 30 دن کے اندر پہنچ جانا چاہئے، لہذا بینک ایسی کسی بھی مشکوک / متنازعہ ٹرانزیکشن کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

12. سائٹ مٹیریل: اس انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ میں کچھ بھی ایسا نہیں ہے جس سے کسی سرمایہ کاری کی پیشکش کی ترجمانی ہو یا کسی دیگر ٹرانزیکشن کی ترجمانی ہو۔ بینک انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ کے مواد کے استعمال بشمول کسی بھی سائبر لنکڈ سائٹس کے ذریعے معلومات یا کمیونیکیشن کا ذمہ دار نہیں ہے۔

13. کاپی رائٹ اور ٹریڈ مارک: انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ سے متعلق تمام مواد بشمول ٹیکسٹ، گرافکس، آئیکونز، امیجز اور سوفٹ ویئر ("مٹیریلز") جو بینک کی خاص ملکیت ہے اور بینک آپ کو اختیار دیتا ہے کہ آپ انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ کے اس مٹیریلز کو صرف اپنے خود کے استعمال کے لیے دیکھیں اور ڈاؤن لوڈ کریں۔ یہ مٹیریلز کسی بھی عوامی یا تجارتی مقصد کے لیے کسی بھی طرح سے تبدیل یا تجدید یا ڈسپلے یا استعمال نہیں ہو سکتے ہیں۔ انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ پر موجود ٹریڈ مارکس، سائٹ مارکس اور لوگوں بینک کی ملکیت ہیں۔ انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ میں موجود مواد کو استعمال کرنے کے حق کا مطلب یہ نہیں کہ آپ کو بینک کی تحریری اجازت کے بغیر ٹریڈ مارک، سائٹ مارکس یا لوگوں کو استعمال کرنے کا لائسنس دیا جا رہا ہے۔

14. تھرڈ پارٹی سائبر لنکس: انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ پر دستیاب کوئی تھرڈ پارٹی سائبر لنکس اور الحاق کو بینک کسی بھی طرح کی توثیق اور تصدیق نہیں کرتا ہے۔ بینک ان سائٹس میں موجود مواد کے صحیح، مکمل ہونے یا معیار کے لیے کوئی تصدیق یا ذمہ داری نہیں لیتا ہے۔ مزید یہ کہ، بینک ان سائٹس پر دستیاب یا تشہیر ہونے والی پروڈکٹس یا سروسز کے معیار یا ڈیوری کے لیے ذمہ دار نہیں ہے۔ بینک کسی بھی حالات میں، کسی بھی بلا واسطہ، بلا واسطہ، اتفاقی یا خاص نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوگا چاہے وہ ان تھرڈ پارٹیز سائبر لنک سائٹس میں موجود کسی بھی معلومات کی نمائش یا تقسیم کے باعث کاپی رائٹ یا دیگر شعوری حقوق کو نظر انداز کرنے معاہدے کی خلاف ورزی یا غلطی کی وجہ سے پیش آنے کا امکان ہو۔

15. پوشیدگی: بینک الفلاح لمیٹڈ آپ کی معلومات کو اپنے کمپیوٹرز اور انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ پر جیسا مناسب سمجھے قائم رکھتا اور استعمال کرتا ہے چاہے یہ معلومات براہ راست آپ سے حاصل کی گئی ہوں یا کسی تیسرے ذرائع سے۔ بینک الفلاح لمیٹڈ، انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ پر موجود آپ کی معلومات کو راز داری میں رکھنے کی کوشش کرے گا۔ تاہم، یہ معلومات مندرجہ ذیل حالات میں افشاء کی جا سکتی ہے: (a) اگر بینک الفلاح لمیٹڈ کو سائٹ سے متعلق کسی قانونی مقدمے کے لیے پبلک اتھارٹی کے سامنے معلومات کو افشاء کرنا ہو۔ (b) ایسے افراد کو جو بینک الفلاح لمیٹڈ کے ایجنٹس یا ایڈوائزرز کے طور پر کام کر رہے ہوں۔ (c) کوئی فرد جس کو بینک الفلاح لمیٹڈ اپنے حقوق اور ذمہ داریاں منتقل کر دے۔ (d) اگر قانون، باضابطہ اتھارٹیز، قانون عدالت، قانون نافذ کرنے والی ایجنسیاں یا حکومتی قانون اور مارکیٹ پالیسیز کو درکار ہو۔

16. کوئی ضمانت نہیں: اگر چہ بینک کی طرف سے انتہائی احتیاط برتی جاتی ہے لیکن بینک، انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ پر موجود معلومات کے افشاء ہونے کی کوئی ضمانت نہیں لیتا ہے۔

17. علیحدگی: اگر ان شرائط و ضوابط میں سے کوئی بھی غیر قانونی، کالعدم ہونے کی وجہ سے خارج کر دیا جاتا ہے یا کسی بھی وجہ سے اسے نافذ کرنا ممکن نہیں ہو تو وہ شرط علیحدہ تصور کیا جائے گا اور بقیہ شرائط کی تصدیق اور نفاذ پر اس سے کوئی اثر نہیں پڑے گا۔

18. مکمل معاہدہ: یہاں موجود شرائط و ضوابط بینک اور آپ کے درمیان ایک مکمل معاہدہ ہے اور تحریری ہدایت کے بغیر تبدیل نہیں ہوگا۔

19. حادثات و آفات اور سسٹم کی دستیابی: (a) بینک الفلاح لمیٹڈ ان شرائط و ضوابط کے تحت سروس کی کارکردگی میں ناکام ہونے کا کسی بھی طرح سے ذمہ دار نہیں ہوگا، اگر وہ ناکامی جس بھی وجہ سے ہو، بشمول بجلی، انٹرنیٹ اور کمیونیکیشن کی عدم دستیابی، آگ لگنا، سیلاب، زلزلے، آندھی طوفان، جنگ، سول کوموشن، ناگہانی آفات، ہڑتالیں، صنعتی تنازعات یا کوئی بھی غیر متوقع حالات جو کنٹرول سے باہر ہوں۔ (b) بینک الفلاح لمیٹڈ صارفین کے استعمال کے لیے بینک الفلاح لمیٹڈ آن لائن ویو سروس کی دستیابی کے لیے اقدامات لے گا۔ آپ قبول کرتے ہیں کہ سسٹمز پر روٹین مینٹیننس یا زائد طلب کی صورت میں جو بینک کے کنٹرول سے باہر ہو تو بینک الفلاح لمیٹڈ کے لیے ہمیشہ ممکن نہ ہو گا کہ وہ اپنے عام آپریٹنگ گھنٹوں کے دوران بینک الفلاح لمیٹڈ آن لائن ویو کو دستیاب کر سکے۔

20. انتباہ: انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ ”جیسی ہے“ کی بنیاد پر آپ کو فراہم کی گئی ہے۔ کسی بھی قسم کی کوئی ضمانت دستیاب نہیں ہے، بشمول انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ کے آپریشن میں خاص مقصد کے لیے فٹنس کی ضمانت یا انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ کی فراہمی میں معلومات کے درست ہونے کی ضمانت بینک اور اس کے ملحق ادارے، انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ کے استعمال کے نتیجے میں ہونے والے کسی بھی نقصان کے ذمہ دار نہیں ہونگے یا بینک کی طرف سے نظر اندازی کی صورت میں بھی کسی بھی نقصان کے ذمہ دار نہیں ہونگے، بشمول لیکن محدود نہیں، بلواسطہ، بلا واسطہ، اتفاقی، عقوبتی اور نتیجتاً ہونے والے نقصانات۔

21. ڈیٹا انٹیگریٹی: آپ تسلیم کرتے ہیں کہ اگر آپ کے اور بینک کے درمیان ریکارڈ کے صحیح ورژن سے متعلق کوئی تنازعہ ہو تو وہی ورژن صحیح مانا جائے گا جو بینک کے ڈیٹا بیس میں ہو گا اور بینک کے کسی آفیسر سے تصدیق شدہ ہوگا۔

22. بری الذمہ قرار دینا: آپ بینک اور اس کے آفیسرز، ڈائریکٹرز، ملازمین، ایجنٹس، متعلقہ اشخاص اور ان کے متعلقہ جانشینوں کو کسی بھی یا تمام ذمہ داریوں، دعوؤں، کاؤنٹر کلیمز، مطالبوں، سیٹ آف، نقصانات یا کسی دیگر کارروائی سے ہمیشہ بری الذمہ یا خارج رکھیں گے جو پیش آئے ہوں چاہے وہ معلوم ہوں یا نا معلوم، آپ کی طرف سے انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ کے استعمال کی وجہ سے یا آپ کے پاس ورڈ کے باعث بشمول لیکن محدود نہیں، کوئی بھی کلیم جو نظر اندازی پر مکمل یا جزوی بنیاد پر کیا گیا ہو، انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ آپریشنز میں سامنے آیا ہو یا اس سے متعلق دیگر۔

23. عدالتی مسائل: انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ تک رسائی اور اس کا استعمال پاکستان کے قانون کے تحت قابل قبول ہے۔ اگر آپ انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ کسی دیگر مقام سے کرنا چاہتے ہیں تو یہ آپ کا اپنا اقدام ہوگا اور مقامی قوانین کی تکمیل آپ کی اپنی ذمہ داری ہوگی۔

24. بینک کسی بھی ایف ٹی / آئی بی ایف ٹی / راست ایف ٹی یا کسی اور فنڈ ٹرانسفر ٹرانزیکشن (”ٹرانزیکشن“) کی آزادانہ طور پر تصدیق کرنے کا پابند نہیں ہوگا۔ اگر آپ کوئی ایسی ٹرانزیکشن انجام دیتے ہیں (کسی بھی نوعیت کی) جو آپ کی جانب سے داخل کردہ کسی غلط معلومات یا ڈیٹا کی وجہ سے غلط ہو جائے، تو اس صورت میں بینک کسی بھی طور پر رقم کی واپسی یا ٹرانسفر کی واپسی کا ذمہ دار نہیں ہوگا اور اس حوالے سے کسی بھی قسم کی ذمہ داری سے لاتعلقی کا اظہار کرتا ہے۔

25. کوئی بھی ٹرانزیکشن اس وقت مؤثر ہوگی جب انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ تمام بیان کردہ طریقوں کے مطابق توثیق مکمل کر لی جائے گی۔ بینک آپ کے لاگ ان اور پاس ورڈ کے علاوہ آپ کی کسی بھی ٹرانزیکشن کی تصدیق نہیں کرے گا اور نہ بینک اور نہ ہی اس کے ملحقہ ادارے یا آفیسرز انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ کے ذریعے ہونے والے کسی بھی غیر مجاز ٹرانزیکشن کے ذمہ دار ہونگے۔ آپ بینک اور اس کے آفیسرز کو کسی بھی کارروائی، مقدمے، نقصان یا ضرر سے محفوظ یا بری الذمہ رکھیں گے۔ آپ/کسٹمر کی جانب سے آپ کے اکاؤنٹ (ز) سے کی گئی کوئی بھی ٹرانزیکشن صرف اس صورت میں مکمل کی جائے گی جب وہ انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ کے لیے مقرر کردہ طریقہ کار کے مطابق تصدیق کے عمل سے گزر چکی ہو۔ بینک پر یہ لازم نہیں کہ وہ لاگ ان اور پاس ورڈ کے علاوہ کسی ٹرانزیکشن کی درستگی یا اصلیت کی تصدیق کرے اور نہ ہی بینک، اس کے افسران یا اس سے منسلک ادارے انٹرنیٹ بینکنگ یا الفا ایپ کے ذریعے کی گئی کسی

غیر مجاز ٹرانزیکشن کے ذمہ دار ہوں گے۔ آپ/کسٹمر اس بات سے متفق ہیں کہ تمام الرٹس بینک کی جانب سے آپ کو آپ کے ای میل ایڈریس، ایپ میں نوٹیفیکیشن یا جہاں قابل اطلاق ہو ایس ایم ایس کے ذریعے بھیجے جا سکتے ہیں۔ وہ ای میل ایڈریس جو آپ نے الف ایپ کی رجسٹریشن کے وقت فراہم کیا ہوگا، وہی آپ کا "نامزد ای میل ایڈریس" تصور کیا جائے گا جس پر تمام الرٹس اور اکاؤنٹ سے متعلق معلومات بھیجی جائیں گی چاہے وہ ای میل ایڈریس آپ کے اکاؤنٹ کھولنے کے وقت فراہم کردہ ای میل سے مختلف ہو، جب تک کہ آپ تحریری طور پر بینک کو آگاہ نہ کریں۔ آپ اس بات سے بھی اتفاق کرتے ہیں کہ بینک کی جانب سے مذکورہ ای میل ایڈریس، ایپ میں نوٹیفیکیشن یا ایس ایم ایس (جہاں قابل اطلاق ہو) پر بھیجے گئے تمام الرٹس کو آپ کی جانب سے موصول شدہ اور قبول شدہ تصور کیا جائے گا۔ مزید برآں، آپ اس بات سے بھی اتفاق کرتے ہیں کہ اس حوالے سے اگر بینک کو کسی بھی قسم کا نقصان، خرچ، خسارہ، دعویٰ، کارروائی، مقدمہ یا ہرجانہ برداشت کرنا پڑے تو آپ بینک، اس کے افسران اور متعلقہ اداروں کو مکمل طور پر محفوظ رکھیں گے اور ان کا ازالہ کریں گے۔

26. بینک کی جانب سے فراہم کردہ انٹرنیٹ بینکنگ اور الف ایپ اور ان کی سروسز کسٹمر کے اکاؤنٹ، پروڈکٹ (پروڈکٹس)، اور حاصل کردہ خدمات کے مطابق مختلف ہو سکتی ہیں۔

27. صارف متفق ہے کہ سیکیورٹیز (جیسے انویسٹمنٹ بونڈ، ٹریژری بلز اور دیگر حکومتی سیکیورٹیز مع میوچل فنڈز، انویسٹمنٹ فنڈز) میں کی گئی سرمایہ کاریاں مارکیٹ رسک سے مشروط ہیں۔ بونڈ کی قیمتیں مارکیٹ کے حالات کی بنیاد پر اوپر نیچے ہو سکتی ہیں۔ ماضی کی کارکردگی مستقبل کے نتائج کے لیے ضروری نہیں ہے۔ صارف کو مشورہ دیا جاتا ہے کہ اس کے اپنے مفاد میں، کہ آفرنگ دستاویزات کو بغور پڑھے، خاص طور پر سرمایہ کاری کی پالیسیز اور رسک ڈسکلوزر اور آفرنگ دستاویزات میں موجود وارننگ اسٹیٹمنٹس۔ ایسی سرمایہ کاریز میں بینک کا کردار محدود ہے، بینک صرف سیکیورٹیز کی ادائیگی اور خرید کے لیے ایک سہولت کار ہے اور بینک کسی نفع نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔ مزید یہ کہ، صارف متفق ہے اور اقرار کرتا ہے کہ وہ کسی یا تمام واجبات، خطرات، ذمہ داریوں، صارف کی طرف سے لیے گئے سرمایہ کاری کے فیصلوں کے لیے صارف خود ذمہ دار ہوگا۔ صارف بینک کو ہر قسم کے نقصان سے بری الذمہ رکھے گا۔

28. بینک مالیاتی چارجز وصول کرے گا جیسے سالانہ چارجز اور دیفر چارجز بمطابق شیڈول آف چارجز اور ہر ٹرانزیکشن کے چارجز اور جیسا بینک وقتاً فوقتاً عائد کرے۔ یہ چارجز صارف کے اکاؤنٹ سے منہا کر لیے جائیں گے اور صارف ان چارجز کو کاٹنے کی بینک کو اجازت دیتا ہے۔

29. بینک کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ انٹرنیٹ بینکنگ اور الف ایپ کے استعمال سے متعلق ان شرائط و ضوابط کو اطلاع کے ساتھ یا بغیر اطلاع کے تبدیل کر سکے۔ نیز، بینک کو یہ بھی حق حاصل ہے کہ وہ انٹرنیٹ بینکنگ اور الف ایپ کے تحت پیش کی جانے والی کسی بھی مصنوعات یا خدمات کی کسی بھی خصوصیت میں ترمیم کر سکے۔ ایسی کسی بھی تبدیلی کی اطلاع آپ کو کم از کم 30 دن قبل تحریری طور پر یا براہ راست رابطے (جیسے کہ خط، ای میل، ایس ایم ایس، ٹیلیفون وغیرہ) کے ذریعے دی جا سکتی ہے کسٹمرز کی یہ مکمل ذمہ داری ہے کہ وہ ان شرائط و ضوابط کو، جو وقتاً فوقتاً تبدیل کیے جا سکتے ہیں، باقاعدگی سے دیکھتے رہیں، اور انٹرنیٹ بینکنگ یا الف ایپ کا مسلسل استعمال ایسی تبدیلیوں کی منظوری تصور کیا جائے گا۔

30. انٹرنیٹ بینکنگ اور الف ایپ کے ذریعے فراہم کی جانے والی تمام مصنوعات/اشیاء اور خدمات، بینک کی ویب سائٹ پر دکھائی گئی اشیاء کی دستیابی سے مشروط ہیں۔ بعض مصنوعات/اشیاء خدمات بینک تیسرے فریق فروشوں یا سروس فراہم کنندگان سے حاصل کرتا ہے اور یہ ممکن ہے کہ وہ اشیاء بینک کی ویب سائٹ پر دکھائی گئی تصاویر سے سائز یا رنگ میں مختلف ہوں۔ ایسی سرمایہ کاریوں میں بینک کا کردار صرف ایک سہولت کار کا ہوتا ہے، اور اس سلسلے میں بینک کسی بھی صورت میں ذمہ دار یا جوابدہ نہیں ہوگا۔

31. شہادت: کسٹمر اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ: (الف) ہدایات، اگرچہ الیکٹرانک شکل میں ہوں، تحریری دستاویزات کے زمرے میں آتی ہیں۔ کسٹمر کسی بھی ہدایت کی قانونی حیثیت یا اس پر عملدرآمد کے قابل ہونے کو اس بنیاد پر چیلنج نہیں کرے گا کہ یہ تحریری دستاویز نہیں ہے اور کسٹمر اس حق سے دستبردار ہوتا ہے جو اسے قانون کے تحت حاصل ہو سکتا ہے؛ (ب) ہدایات، اگرچہ الیکٹرانک شکل میں ہوں، اصل دستاویزات سمجھی جائیں گی، اور کسٹمر کسی ہدایت کو صرف اس بنیاد پر ناقابل قبول قرار نہیں دے گا کہ وہ الیکٹرانک شکل میں دی گئی ہے؛ (ج) الیکٹرانک شکل میں ہدایات کا تبادلہ جو اگر تحریری صورت میں کیا جاتا تو ایک قانونی معاہدہ شمار ہوتا، اسی طرح بینک اور کسٹمر دونوں کے لیے قانونی طور پر پابند معاہدہ ہوگا، اور کسی بھی ایسے قانونی یا شواہد سے متعلق اصول کی تکمیل کرے گا جس کے تحت کسی معاہدے کا تحریری ہونا ضروری ہو۔

32. ذمہ داری کی حد اور ہرجانہ: کسٹمر اس بات سے اتفاق کرتا ہے اور تصدیق کرتا ہے کہ بینک کسی بھی صورت میں انٹرنیٹ بینکنگ اور الف ایپ کے استعمال سے پیدا ہونے والے کسی بھی براہ راست، بالواسطہ، حادثاتی، تعزیری، خصوصی یا نتیجتاً ہونے والے نقصان یا کسی بھی نوعیت کے مالی خسارے کا ذمہ دار نہیں ہوگا، خواہ وہ کسی بھی وجہ سے اور کسی بھی طریقے سے پیدا ہوا ہو، چاہے وہ براہ راست ہو یا بالواسطہ۔ کسٹمر اس بات سے بھی اتفاق کرتا ہے کہ وہ بینک کو ہر وقت مکمل طور پر ہر قسم کے دعوؤں، قانونی کارروائیوں، ذمہ داریوں (بشمول قانونی ذمہ داریاں)، سزاؤں، مطالبات، اخراجات (بشمول بینک کے مکمل قانونی اخراجات)، عدالتی فیصلوں، نقصانات، خساروں اور/یا اخراجات سے محفوظ رکھے گا اور ان کا مکمل ازالہ کرے گا، جن کا سامنا بینک کو کسی بھی وجہ سے کسٹمر کی جانب سے ہو۔ اگر اس معاہدے اور دیگر شرائط و ضوابط کے درمیان کوئی تضاد پیدا ہو جائے، تو اس تضاد کی حد تک دیگر شرائط و ضوابط کو فوقیت حاصل ہوگی اور الف ایپ کے استعمال یا مبینہ استعمال کے نتیجے میں کرنا پڑے۔

33. جب صارف انٹر نیٹ بینکنگ اور الفا ایپ کے تحت ٹرانزیکشن / ادائیگی کے لیے کریڈٹ کارڈ استعمال کرتا ہے تو بینک اس کو بذریعہ کریڈٹ کارڈ خرید تصور کرے گا۔

34. کریڈٹ کارڈ سے کسی بھی قسم کی رقم منتقلی جو کسی دیگر اکاؤنٹ میں کی گئی ہو اسے کیش ایڈوانس تصور کیا جائے گا اور اس کے لیے اسٹیٹنڈرڈ کیش ایڈوانس فیس اور انٹرسٹ چارجز وصول کیے جائیں گے۔ (تفصیلات کے لیے کریڈٹ کارڈ کے استعمال کی متعلقہ شرائط و ضوابط ملاحظہ کریں)۔

35. خاص پروڈکٹس اور سروسز جو صارف انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ کے ذریعے استعمال کرتا ہے جیسے بینک اکاؤنٹ یا سروسز، صارف کا ڈیٹ کارڈ اور کریڈٹ کارڈ، یہ سب ان کے اپنے شرائط و ضوابط سے مشروط ہیں۔ یہ معاہدہ (جو انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ کے استعمال کو منظم کر رہا ہو) ہر پروڈکٹ کے معاہدے کے ساتھ ملا کر پڑھا جائے۔ اگر اس معاہدے اور دیگر شرائط و ضوابط کے درمیان کوئی تضاد پیدا ہو جائے، تو اس تضاد کی حد تک دیگر شرائط و ضوابط کو فوقیت حاصل ہوگی۔

36. تمام قابل اطلاق ٹیکس بمطابق قانون بینک کی طرف سے منہا کیے جائیں گے۔

37. قوانین: یہ معاہدہ پاکستان کے قوانین کے مطابق منظم کیا جاتا ہے اور اس سلسلے میں صرف پاکستان کی عدالتیں دائرہ اختیار رکھتی ہیں۔

38. منسوخ: بینک حق محفوظ رکھتا ہے کہ وہ بغیر کوئی وجہ بتانے کسی بھی وقت انٹرنیٹ بینکنگ اور الفا ایپ تک رسائی کو منسوخ کر دے۔

39. مارکیٹنگ کی اجازت: کسٹمر اس بات سے اتفاق کرتا ہے اور قبول کرتا ہے کہ بینک کسٹمر کو اس کے ای میل ایڈریس اور/یا موبائل نمبر پر اپنی مصنوعات اور خدمات کی مارکیٹنگ کے لیے ای میلز یا ایس ایم ایس پیغامات بھیج سکتا ہے، جن میں تازہ ترین پروموشنز، نئی مصنوعات اور بینک کے مارکیٹنگ پارٹنرز یا دیگر فریقین کے ساتھ شراکت داری شامل ہو سکتی ہے۔ اس سلسلے میں اور اس قسم کی مارکیٹنگ/پروموشنز کو ممکن بنانے کے لیے کسٹمر مزید بینک کو اجازت دیتا ہے کہ وہ بغیر کسی مزید اطلاع کے، کسٹمر کے ذاتی ڈیٹا جس میں نام، رابطہ نمبر اور ای میل ایڈریس شامل ہیں (لیکن لین دین اور اکاؤنٹ کی تفصیلات شامل نہیں ہوں گی) کو بینک کے مارکیٹنگ پارٹنرز، ایجنٹس، اور دیگر تیسرے فریقوں کے ساتھ شیئر کرے، جو وقتاً فوقتاً بینک کی مصنوعات اور خدمات کو فروغ دینے کے لیے بینک کی جانب سے مقرر کیے گئے ہوں بینک اس بات کو یقینی بنانے کے لیے تمام مناسب اقدامات کرے گا کہ مذکورہ ڈیٹا کسی بھی تیسرے فریق کی جانب سے غلط استعمال نہ ہو اور اس مقصد کے لیے تمام متعلقہ فریقوں کے ساتھ مناسب رازداری کے معاہدے کرے گا۔

40. اسٹیٹ بینک آف پاکستان ("SBP") کی ہدایات کے مطابق، مقررہ مدت کے اندر بینک اکاؤنٹ کی باقاعدہ منظوری (ریگولر انزیشن) کے لیے بایومیٹرک تصدیق لازمی ہے۔ کسٹمر یہ بایومیٹرک تصدیق الفا ایپ، بینک الفلاح کے بایومیٹرک سے لیس اے ٹی ایم یا بینک الفلاح کی کسی بھی برانچ کے ذریعے انجام دے سکتا ہے۔