







Services	Modes	Alfalah Foreign Currency Current Account	Alfalah Foreign Currency Savings Account	Alfalah FCY Monthly Account	Alfalah FCY Pehchaan Current Account	Alfalah FCY Pehchaan Savings Account	FCY Roshan Digital Current Account	FCY Roshan Digital Savings Account	
سروسز	طریقے	الفلاح فارن کرنسی کرنٹ اکاؤنٹ	الفلاح فارن کرنسی سیونگ اکاؤنٹ	الفلاح فارن کرنسی منٹھلی اکاؤنٹ	الفلاح فارن کرنسی پہچان کرنٹ اکاؤنٹ	الفلاح فارن کرنسی پہچان سیونگ اکاؤنٹ	روشن ڈیجیٹل کرنٹ اکاؤنٹ	روشن ڈیجیٹل سیونگ اکاؤنٹ	
Remittance (Foreign) (ترسیل زر (غیر ملکی))	Wire Transfer وائر ٹرانسفر	Free, However, correspondent bank charges range from \$30 - \$50 depending upon the slabs i.e. <\$5,000 and >\$5,000.	Free, However, correspondent bank charges range from \$30 - \$50 depending upon the slabs i.e. <\$5,000 and >\$5,000.	Free, However, correspondent bank charges range from \$30 - \$50 depending upon the slabs i.e. <\$5,000 and >\$5,000.	Free, However, correspondent bank charges range from \$30 - \$50 depending upon the slabs i.e. <\$5,000 and >\$5,000.	Free, However, correspondent bank charges range from \$30 - \$50 depending upon the slabs i.e. <\$5,000 and >\$5,000.	Free, However, correspondent bank charges range from \$30 - \$50 depending upon the slabs i.e. <\$5,000 and >\$5,000.	Free, However, correspondent bank charges range from \$30 - \$50 depending upon the slabs i.e. <\$5,000 and >\$5,000.	
	Account Statement اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ	Half Yearly نصف سالانہ	Free	Free	Free	Free	Free	Free	
Account Statement اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ	Duplicate ڈپلیکیٹ	Rs. 35 per copy	Rs. 35 per copy or equivalent	Rs. 35 per copy or equivalent	Rs. 35 per copy or equivalent	Rs. 35 per copy or equivalent	Rs. 35 per copy or equivalent	Rs. 35 per copy or equivalent	
	On Demand طلب کرنے پر	Rs. 35 (inclusive of FED) or equivalent	Rs. 35 (inclusive of FED) or equivalent	Rs. 35 (inclusive of FED) or equivalent	Rs. 35 (inclusive of FED) or equivalent	Rs. 35 (inclusive of FED) or equivalent	Rs. 35 (inclusive of FED) or equivalent	Rs. 35 (inclusive of FED) or equivalent	
	Account Statement for closed accounts اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ برائے بند اکاؤنٹ	Rs. 10 per maximum page (capped at Rs. 35) or equivalent	Rs. 10 per maximum page (capped at Rs. 35) or equivalent	Rs. 10 per maximum page (capped at Rs. 35) or equivalent	Rs. 10 per maximum page (capped at Rs. 35) or equivalent	Rs. 10 per maximum page (capped at Rs. 35) or equivalent	Rs. 10 per maximum page (capped at Rs. 35) or equivalent	Rs. 10 per maximum page (capped at Rs. 35) or equivalent	
Funds Transfer فنڈ ٹرانسفر	From parent branch بنیادی برانچ سے	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Free	Free	
	From any other branch within the same city ایک ہی شہر کی کسی دیگر برانچ سے	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Free	Free	
	From branches in other cities دوسرے شہروں کی برانچوں سے	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Waived	Waived	
Digital Banking ڈیجیٹل بینکنگ	Alternate Delivery Channels آئرنٹ ڈیلیوری چینلز	Free	Free	Free	Free	Not Applicable	Free	Free	
	(Bank Alfalah Internet Banking/Alfa App/Mobile Banking) (بینک الفلاح انٹرنیٹ بینکنگ / ایپ / موبائل بینکنگ)	Free	Free	Free	Free	Not Applicable	Free	Free	
Clearing کلیرنگ	Normal نارمل	USD 5 per instrument plus actual postage/courier charges	USD 5 per instrument plus actual postage/courier charges	USD 5 per instrument plus actual postage/courier charges	USD 5 per instrument plus actual postage/courier charges	USD 5 per instrument plus actual postage/courier charges	USD 5 per instrument plus actual postage/courier charges	USD 5 per instrument plus actual postage/courier charges	
	Intercity شہر سے باہر	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	
	Same Day اُسی دن	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	
Closure of Account اکاؤنٹ کی بندش	Customer Request صارف کی درخواست پر	Nil	Nil	Nil	Nil	Nil	Nil	Nil	
Lockers لاکرز	Small اسماں	On average balance below USD 25,000 - Rs. 6,500 per annum or equivalent	On average balance below USD 50,000 - Rs. 6,500 per annum or equivalent	Rs. 6,500 per annum or equivalent	Rs. 6,500 per annum or equivalent	Rs. 6,500 per annum or equivalent	Rs. 6,500 per annum or equivalent	Rs. 6,500 per annum or equivalent	
		On average balance of USD 25,000 and above - Free	On average balance of USD 50,000 and above - Free						
	Medium میڈیم	On average balance below USD 25,000 - Rs. 8,000 per annum or equivalent	On average balance below USD 50,000 - Rs. 8,000 per annum or equivalent	Rs. 8,000 per annum or equivalent	Rs. 8,000 per annum or equivalent	Rs. 8,000 per annum or equivalent	Rs. 8,000 per annum or equivalent	Rs. 8,000 per annum or equivalent	Rs. 8,000 per annum or equivalent
		On average balance of USD 25,000 and above - Free	On average balance of USD 50,000 and above - Free						
	Large لاج	Rs. 10,500 per annum or equivalent	Rs. 10,500 per annum or equivalent	Rs. 10,500 per annum or equivalent	Rs. 10,500 per annum or equivalent	Rs. 10,500 per annum or equivalent	Rs. 10,500 per annum or equivalent	Rs. 10,500 per annum or equivalent	Rs. 10,500 per annum or equivalent
Key Deposit (in advance to be refunded on termination) کی ڈپازٹ (پہنگی جو منسوخی پر واپس کیا جائے گا)	Equivalent to annual rent according to the size of the locker	Equivalent to annual rent according to the size of the locker	Equivalent to annual rent according to the size of the locker	Equivalent to annual rent according to the size of the locker	Equivalent to annual rent according to the size of the locker	Equivalent to annual rent according to the size of the locker	Equivalent to annual rent according to the size of the locker	Equivalent to annual rent according to the size of the locker	
Standing Instructions اسٹیٹنگ انسٹرکشنز	Standing Instructions اسٹیٹنگ انسٹرکشنز	USD 2 or equivalent	USD 2 or equivalent	USD 2 or equivalent	USD 2 or equivalent	USD 2 or equivalent	USD 2 or equivalent	USD 2 or equivalent	



**Bank Alfalah**  
The Way Forward

آپ کا جاننا ضروری ہے

You Must Know

**Requirements to open an account:** To open the account you will need to satisfy some identification requirements as per regulatory instructions and banks' internal policies. These may include providing documents and information to verify your identity. Such information may be required on a periodic basis. Please ask us for more details.

**Cheque Bounce:** Dishonoring of/Dishonestly issuing cheques is a criminal offence under Section 489(f) of the Pakistan Penal Code and Section 20(4) of the Financial Institutions (Recovery of Finances) Ordinance, 2001. Accordingly, you should be writing cheques with utmost prudence.

**Safe Custody:** Safe custody of access tools to your account like ATM cards, PINs, cheques, e-banking usernames, passwords, other personal information, etc. is your responsibility. Bank cannot be held responsible in case of a security lapse at the customer's end.

Bank Alfalah Limited will never ask for your personal banking information (like OTAC, login credentials or password) or ask you to login to your account from an email link. Any call from Bank Alfalah to customer will be accompanied by an authentication SMS during the call. For any further assistance, you may call 111 225 111.

**Record Updation:** Always keep profiles/records updated with the bank to avoid missing any significant communication. You can contact our call center at 111 225 111 or our branch to update your information.

**What happens if you do not use this account for a long period?**

If your account remains inoperative for 12 months, it will be treated as dormant. If your account becomes dormant, and no withdrawal will be allowed until the account is reactivated. The Bank reserves the right to debit for the recovery of loans and profit/rent etc., any permissible Bank charges, Government duties or levies and instructions issued under any law or from the court will not be subject to debit or withdrawal restrictions.

To reactivate your account, you must in person give request in writing to your concerned branch/any other BAFL Branch for change of status and shall hold original SNIC/CNIC/Passport/Pakistan Origin Card (POC)/ National Identity Card for Overseas Pakistani (NICOP) and submit a photocopy of the same to your concerned branch for the record keeping.

In exceptional cases where your physical presence in the branch is not possible, you may send a formal duly signed request (either on bank format or on plain paper) along with the copy of valid ID document through your registered email address or through postal service for activation of dormant account at account maintaining branch.

**Unclaimed Deposits:** In terms of Section 31 of Banking Companies Ordinance, 1962 all deposits which have not been operated during the period of last ten years, except deposits in the name of a minor or a Government or a court of law, are surrendered to State Bank of Pakistan (SBP) by the relevant banks, after meeting the conditions as per provisions of law. The surrendered deposits can be claimed through the respective banks. For further information, please contact your branch.

**Closing this Account:** In order to close your account, please follow the instructions guided by your branch and you must surrender unused cheque(s) duly cancelled by drawing two 'horizontal lines' upon each of them, Debit/ATM Card(s) etc., if any.

اکاؤنٹ کھولنے کی ضروریات: اکاؤنٹ کھولنے کے لیے آپ کو ریگولیٹری ہدایات اور بینک کی اندرونی پالیسی کے مطابق کچھ شناختی ضروریات کو پورا کرنا ہوگا۔ اس میں وہ دستاویزات اور معلومات بھی شامل ہیں جس سے آپ کی شناخت کی تصدیق ہونی ہے۔ یہ معلومات تواتر سے درکار ہوسکتی ہے۔ مزید تفصیلات کے لیے ہم سے رابطہ کریں۔

چیک ہاؤنس: فنانشل انسٹیٹیوشنز (فنانسز کی وصولی) آرڈیننس 2001 کے سیکشن 20(4) اور پاکستان پیپل کوڈ کے سیکشن 489(f) کے تحت چیکس کا قبول نہ ہونا / بے ایمانی سے چیک جاری کرنا ایک مجرمانہ عمل ہے۔ اسی لیے آپ کو چیک زیادہ محتاط ہو کر لکھنا چاہئے۔

نگہبانی: آپ کے اکاؤنٹ تک رسائی کے ذرائع جیسے اے ٹی ایم کارڈز، پی، چیکس، ای بینکنگ یوزر نیمز، پاسورڈز، دیگر ذاتی معلومات، وغیرہ کی حفاظت کرنا آپ کی اپنی ذمہ داری ہے۔ صارف کی طرف سے کسی بھی لاپرواہی کی صورت میں بینک ہرگز ذمہ دار نہ ہوگا۔

بینک الفلاح لمیٹڈ کبھی بھی آپ کی ذاتی تفصیلات کے بارے میں نہیں پوچھے گا (جیسے او ٹی اے سی، لاگ ان کریڈینشلز یا پاسورڈ) یا کسی ای میل لنک سے اکاؤنٹ میں لاگ ہونے کے لیے نہیں کہے گا۔ بینک الفلاح سے صارف کو کال ایک مجاز ایس ایم ایس کے ساتھ کی جائے گی۔ مزید معلومات کے لیے 111-225-111 پر رابطہ کر سکتے ہیں۔

ریکارڈ اپڈیشن: ہمیشہ بینک کے پاس اپنی پروفائل کا ریکارڈ اپ ڈیٹ رکھیں تاکہ ہر اطلاع سے باخبر رہیں۔ اپنی معلومات کو اپ ڈیٹ کروانے کے لیے آپ ہمارے کال سینٹر کے نمبر 111 225 111 پر یا برانچ پر رابطہ کر سکتے ہیں۔

اگر آپ اس اکاؤنٹ کو طویل عرصے تک استعمال نہیں کرتے ہیں تو کیا ہوگا؟ اگر آپ کا اکاؤنٹ 12 ماہ تک آپ کے استعمال میں نہیں رہتا ہے تو وہ ڈورمنٹ ہو جائے گا۔ ڈورمنٹ ہونے کے بعد آپ اس میں سے رقم نہیں نکلوا سکتے ہیں جب تک کہ اسے ری ایکٹیویٹ نہیں کروا لیتے ہیں۔ بینک حق رکھتا ہے کہ وہ لونز اور پروفٹ / کرایہ وغیرہ کی وصولی کے لیے اس میں سے رقم منہا کر لے اور کسی بھی قسم کے چارجز، گورنمنٹ ڈیوٹیز یا لیویز اور ہدایات جو کسی قانون یا عدالت کے تحت جاری کیے گئے ہوں اور کسی بھی ڈیٹ اور وڈرال کی ممانعت سے مبرا ہوں، کے لیے بینک آپ کے اکاؤنٹ سے رقم منہا کر لے گا۔

اکاؤنٹ کو ری ایکٹیویٹ کرنے کے لیے آپ کو ذاتی طور پر اپنے اصلی شناختی کارڈ کے ہمراہ اپنی متعلقہ برانچ / کوئی بھی بینک الفلاح برانچ کو اپنا اسٹیٹس تبدیل کرنے کے لیے تحریری درخواست پیش کرنا ہوگی اور اپنے اصل شناختی دستاویزات، ایس این آئی سی / سی این آئی سی / پاسپورٹ / پاکستان اوریجن کارڈ / نیشنل آئیڈینٹیٹی کارڈ برائے اوو سیز پاکستانی کی کاپی اپنی متعلقہ برانچ میں ریکارڈ برقرار رکھنے کے لیے جمع کروانا ہوگا۔

غیر معمولی حالات میں، اگر آپ برانچ تشریف نہیں لا سکتے ہیں تو دستخط کردہ درخواست (بینک کے فراہم کردہ فارمیٹ / سادہ پیپر) بمع شناختی دستاویزات کی کاپی اپنے رجسٹر شدہ ای میل ایڈریس یا پوسٹل سروس کے ذریعے ڈورمنٹ اکاؤنٹ کی ری ایکٹیویٹیشن کے لیے متعلقہ برانچ پر بھیجیں۔



# Bank Alfalah

The Way Forward

غیر دعویٰ شدہ ڈپازٹس: بینکنگ کمپنیز آرڈیننس 1962 کے سیکشن 31 کے تحت تمام ڈپازٹس جو پچھلے دس سالوں کے دوران آپریٹ نہیں کیے گئے، علاوہ ان ڈپازٹس کے جو کسی نابالغ صارف یا حکومت یا عدالت کے نام سے ہوں، اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی تحویل میں دے دیئے جائیں گے۔ ان اکاؤنٹس کے لیے دعویٰ دار ہونے کا کلیم متعلقہ بینکوں کے ذریعے کیا جاسکتا ہے۔ مزید معلومات کے لیے اپنی برانچ سے رابطہ کریں۔

اکاؤنٹ کی بندش: اپنے اکاؤنٹ کو بند کرنے کے لیے براہ مہربانی اپنی برانچ کی طرف سے دی گئی ہدایات پر عمل کریں اور آپ کو غیر استعمال شدہ چیکس پر دو اہلی لائنز کھینچ کر انہیں منسوخ کر کے واپس بینک کی تحویل میں دینا ہوگا۔ ڈیبٹ کارڈ / اے ٹی ایم کارڈز وغیرہ بھی واپس کرنا ہونگے، اگر کوئی ہوں۔

## How can you get assistance or make a complaint?

### Contact Information

#### Bank Alfalah Ltd.

Complaint Management Unit 6th Floor, State Life (SLICO) Building,  
I. I. Chundrigar Road, Karachi

Phone: +92 (21) 111 225 111 / +92 (42) 111 225 111

Fax No: +92 (21) 3531 9818

Email: contactus@bankalfalah.com

Website: <http://www.bankalfalah.com/complaint-form>

آپ رہنمائی کیسے حاصل کریں گے یا شکایت کیسے درج کروائیں گے؟

رابطے کی تفصیلات

بینک الفلاح لمیٹڈ

کمپلیٹ مینجمنٹ یونٹ، 6th فلور، اسٹیٹ لائف (SLICO) بلڈنگ،

آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی

فون: +92 (21) 111 225 111 / +92 (42) 111 225 111

فیکس نمبر: +92 (21) 3531 9818

ای میل: [contactus@bankalfalah.com](mailto:contactus@bankalfalah.com)

ویب سائٹ: <http://www.bankalfalah.com/complaint-form>

If you are not satisfied with our response, you may contact:

اگر آپ ہمارے جواب سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ رابطہ کر سکتے ہیں:

### Banking Mohtasib Pakistan

Karachi Secretariat

5th Floor, Shaheen Complex,

M R Kiyani Road, Karachi.

Phone: +9221 – 9921 7334

Fax No: +9221 – 9921 7375

Email: [info@bankingmohtasib.gov.pk](mailto:info@bankingmohtasib.gov.pk)

بینکنگ محتسب پاکستان

کراچی سیکریٹریٹ

پانچویں منزل، شاہین کمپلیکس

ایم آر کیانی روڈ، کراچی

فون: +9221 – 9921 7334

فیکس: +9221 – 9921 7375

ای میل: [info@bankingmohtasib.gov.pk](mailto:info@bankingmohtasib.gov.pk)

(Portion to be used for the post-shopping stage)

(یہ حصہ پوسٹ شاپنگ اسٹیج کے لیے استعمال ہوگا)

## I ACKNOWLEDGE RECEIVING AND UNDERSTAND THIS KEY FACT STATEMENT

میں تسلیم کرتا ہوں کہ میں نے یہ کی فیکٹ اسٹیٹمنٹ منٹ وصول کر لی اور سمجھ لی ہے۔

Customer Name \_\_\_\_\_

صارف کا نام

Date \_\_\_\_\_

تاریخ

Product Chosen \_\_\_\_\_

منتخب کردہ پروڈکٹ

Mandate of Account \_\_\_\_\_

اکاؤنٹ کا مینڈیٹ

Single/Joint/Either or Survivor

واحد / مشترکہ / کوئی ایک یا حیات

Address \_\_\_\_\_

پتہ

Contact No. \_\_\_\_\_

رابطے کا نمبر

Mobile No. \_\_\_\_\_

موبائل نمبر

Email Address \_\_\_\_\_

ای میل ایڈریس

Customer Signature

صارف کے دستخط

Signature Verified

دستخط کی تصدیق