

Terms and Conditions (Account Opening)

Contents

1.	Introduction	2
2.	Definitions	3
3.	General Terms & Conditions	5
4.	Terms & Conditions Applicable for Account Opening	11
5.	Liability and Indemnity	12
6.	Zakat & Profit Calculations.....	13
7.	Law, Jurisdiction & Immunity	13

Introduction

The following terms and conditions ("Terms and Conditions") apply to and regulate the operation of Account(s) (as defined below) offered by Mashreq Bank Pakistan Limited ("Bank and/or Mashreq") and govern the general relationship (including, without limitation, all transactions relating to the operation and maintenance of the Account) between the Customer (as defined below) and the Bank.

These Terms and Conditions are in addition to any other terms and conditions including those stipulated by the Bank from time to time on its website (as defined below) and terms and conditions pertaining to other products, services or offers provided by the Bank (including but not limited to terms and conditions relating to Mashreq Mobile, Mashreq Online, and automatic teller machines).

In the event of any conflict between any of these Terms and Conditions and the terms and condition specified for the other products, services or offers, the terms and condition specified for the other products, services or offers shall prevail. Further, in case of inconsistency between general terms and conditions and additional terms and conditions detailed below, the additional terms and conditions shall prevail.

The Customer's signature on the Mashreq Digital Onboarding Consent Form, (as defined below), when the Customer fills in the particulars of the Account opening digitally and submit the Mashreq Digital Onboarding Consent Form, or applications, or the subscription through any permitted channels and/or any transaction conducted in or through the Account(s) shall constitute acceptance of these Terms and Conditions by the Customer as amended from time to time.

The Bank may at any time, at its sole discretion and determination, waive compliance with any of the Terms and Conditions and such waiver shall not prejudice the Bank's right and benefits in any of the remaining Terms and Conditions including the Bank's rights to enforce such Terms and Conditions.

To the extent permitted by applicable laws, the Bank may change, replace, supplement, or delete any of the Terms and Conditions mentioned below or the schedule of charges mentioned on the webpage www.mashreq.com/en/pk in its sole discretion and at any time. If there are any changes to these Terms and Conditions or Schedule of Charges or to any Specific Features, the Bank shall provide the Customer thirty (30) calendar days' prior notice of such changes as per the Bank's policies and applicable regulation and the Customer acknowledges and agrees that in the absence of any written objection by the Customer received by the Bank within fifteen (15) days, the Customer shall be deemed to have accepted and agreed to such terms and conditions.

Definitions

1. "Account" means an account maintained by the Account Holder in Mashreq in which credits and debits may be affected by virtue of Electronic Funds Transfer and other funds transfer mechanisms including cash, and which is used to conduct banking activities as outlined in the different regulations.
2. "Account Holder" means Customer.
3. "Account Opening Form" refers to the relationship form for Account(s), whether electronic or otherwise.
"Applicable Laws" means any law, legislation, statute, ordinance, code, order, decree, directive, judgment, decision, injunction, license, permit, approval of any Competent Authority, rule, regulation, and judicial interpretation thereof, and any interpretation of or determination in respect of any of the foregoing, by any Competent Authority having jurisdiction over the matter in question and binding on a given person.
"ATM" means automatic teller machine(s).
5. "Bank" and/or "Mashreq" means Mashreq Bank Pakistan Limited and its successor and assignees.
6. "Biometric Verification System" or "BVS", means technology enabled system (verifiable from NADRA or the relevant Government authority) that allows Mashreq to obtain biometric fingerprints of the Account Holders at the time of opening.
"CNIC" stands for "Computerized National Identity Card".
8. "Competent Authority" means any national, supranational, regional or local government or governmental, administrative, fiscal, judicial, or government-owned body, department, commission, authority, tribunal, agency or entity, or central bank (or any person, whether or not government owned and howsoever constituted or called, that exercises the functions of a central bank) or other recognized entity of any kind or other person exercising executive, legislative, judicial, regulatory or administrative functions.
"Customer" means a Mashreq Account holder who has opted to avail the Banking services from Mashreq in accordance with these Terms and Conditions.
10. Mashreq in accordance with these Terms and Conditions.
11. "Customer Fees" means the fees charged by the Bank for providing the Services to the Customer, details of which are specified in the schedule of charges as listed on <https://www.mashreq.com/en/pk/neo/>.
12. "Debit Card" means a physical or virtual debit card issued by Mashreq which will be linked to the customer's Mashreq Account.
13. "Device(s)" means a smart-phone, personal computer, tablet, or other form of electronic device used by you to access the Bank platform.
14. "Dormant Account" means the account in which no customer-initiated transaction (debit or credit) or activity (e.g. login through digital channels) has taken place during the preceding one year.
15. "Electronic Funds Transfer" means money transferred through an electronic terminal, ATM, telephone instrument, computer, magnetic medium or any other electronic device to order, instruct or authorize Mashreq to debit or credit an account.
16. "Entitled Rights" means the specific profile created by the Bank, based on the Customer's instructions as given in the relevant Forms, defining the operational parameters within which any user can operate.

17. "Group" refers to, the Bank, any company of which the Bank is a Subsidiary (its holding company), any other Subsidiaries of any such holding company and the Bank's Subsidiaries, from time to time.
18. "In-app" notifications are alerts or messages displayed within a mobile application's interface to inform users about events, updates, or actions, enhancing user engagement by delivering timely information directly within the application.
19. "Legally Disqualified" shall mean a status imposed by law or court ruling that prevents an individual from managing their financial affairs, including bankruptcy, interdiction, or guardianship due to mental incapacity or other legal reasons.
20. "Liability" refers to (whether arising in relation to you, to the bank or to any third party) any loss, claim, demand, delay, obligation, expense, damage, cost, proceedings, penalties or charges or any other liability including legal costs, for any loss however caused (including any loss whether direct, indirect, consequential or incidental, even if advised of the possibility of such loss or damages) and irrespective of whether any claim is based on the loss of profit, business revenue, investment, goodwill, interruption of business or anticipated savings or loss of data.
21. "Mashreq Online/Mashreq Mobile" refers to a digital platform provided by a financial institution, enabling users to perform (but not limited to) banking transactions, check account balances, transfer funds, pay bills, and access financial services through a mobile device or internet connection.
22. "Mentally Incapacitated" shall mean a state where an individual is unable to manage their affairs due to a diagnosed mental disorder, cognitive impairment, or any other condition that affects decision-making, as determined by a competent medical authority or court.
23. "NICOP" stands for National Identity Card for Overseas Pakistanis.
24. "PKR" means Pakistani Rupee.
25. "Policies" means the policies of Mashreq, as updated from time to time, in respect of AML/KYC, data protection, information security or any other policy relevant to Mashreq Bank.
26. "Privacy Policy" is Mashreq's policy governing the processing of personal data.
27. "PTA" stands for Pakistan Telecommunications Authority.
28. "OTP" means a onetime password to allow user to access mobile application.
29. "Services" means the financial and non-financial services provided to the Customer with respect to the Account.
30. "Schedule of Charges" refers to a comprehensive list provided by the Bank outlining the fees and charges associated with various banking services and transactions that customers may incur, that is issued by the bank biannually, which will also be available on the bank's website.
31. "SMS" means the service which allows the exchange of short messages between a mobile station and the wireless system, and between the wireless system and an external device capable of transmitting and optionally receiving short messages.
32. "SNIC" stands for Smart National Identity Card.

33. "Subsidiary" in relation to a company wherever incorporated (the holding company) and any other company in which the holding company directly or indirectly holds or controls either:
- A majority of the voting rights exercisable at general meetings of the company; or
 - The right to appoint or remove directors having a majority of the voting rights exercisable at meetings of the board of directors of the company.
- Any company which is a Subsidiary of another company is also a Subsidiary of that company's holding company.
- Unless the context otherwise requires, the application of the definition of Subsidiary to any company at any time shall apply to the company as it is at that time.
34. "Transaction" refers to a single instance of use of the payment services.
35. "Zakat" refers to the obligatory Islamic almsgiving or charitable donations, collected and distributed by financial institutions as part of Islamic banking practices. Zakat year is determined by the lunar Islamic calendar.

General Terms & Conditions

1. The Customer hereby agrees to provide accurate information and documents including up to date copies of their documents related to proof of identity, income documents, etc.
2. The Customer hereby acknowledges and agrees that he/she is responsible for verifying the accuracy of any account/transaction statements sent to them.
3. The Customer hereby agrees to provide details of transactions carried out through the Customer's Account(s) as and when required by the Bank.
4. The Bank shall at all times have the right to verify the information furnished by the Customer in relation to Account(s) and any other information pertaining to the Customer as may be required by the Bank for opening or maintenance of the Account(s).
5. The Bank has the right from time to time, at its sole discretion and determination, to impose any maintenance or service charges on Account(s) held by the Customer.
6. All transactions undertaken by the Bank or at the Customer's instructions shall be at the cost and risk of the Customer. The Bank shall not be liable to the Customer if the value of the funds credited to the Customer's Account(s) diminishes due to levies, taxes, fees, or depreciation.
7. For Savings Accounts, profit (if applicable) will be calculated and credited as per the Bank's policy and may be subject to applicable deductions such as Zakat and withholding tax. All applicable government taxes and levies shall be recovered as per Applicable Laws and related directives /
8. circulars etc. in force.

During the course of the Bank's relationship with the Customer, there are several instances where the Bank requires certain information from the Customer in order to enable the Customer to conduct secured/financial transactions through online and digital channels. Where such information is provided by the Customer, the Customer hereby acknowledges and confirms that he/she shall ensure that his/her contact details (such as phone number, correspondence address and e-mail address) shall remain up to date at all times. It is the responsibility of the Customer to communicate any updates to his/her information to the Bank

9. The Customer hereby agrees that he/she is responsible for keeping any correspondence with the Bank secure for future reference.
10. The Bank shall have the absolute right without assigning any notice or reason to the Customer to combine and/or consolidate one or more Account(s) of the Customer and/or set off or transfer any sums standing to the credit of any such Account(s) in and towards satisfaction of the Customer's liabilities towards the Bank and/or its subsidiaries, or in any other respect whether such liabilities be actual, contingent, primary or collateral.
11. The Bank may at any time at its sole discretion and determination after serving an account closure notice, close the Account(s). In the event of any closure of the Account(s) for any reason, the Customer agrees that the remaining balance in the Account(s) (if any) can be disbursed or refunded to the Customer by the Bank in PKR, after deducting any applicable charges and fees (including conversion cost of foreign currency).
12. The records of the Bank regarding the amount of the deposits and the accrued profit in an Account(s) shall constitute evidence as to the correctness of the amount.
13. The Bank and its correspondent financial institutions have the right to block the funds transferred to/for Customer's Account(s) in case of suspicion of illegal activity/money laundering/terrorist financing/international sanctions and/or for any other reason that the Bank sees fit in line with the applicable regulatory requirements. On the same basis, the Bank may decide not to allow any transaction in the Customer's Account(s) or close the Customer's Account(s) after serving an account closure notice.
14. The Bank may debit any of the Customer's Account(s), held/available with the Bank, at any time, in order for the Bank to recover any and/or all amounts/liabilities due and/or owed by the Customer to the Bank.
15. The Bank may choose to close the Customer's Account(s) if there are no transactions in the Account(s) for 180 days from the date of account opening. The Customer must return to the Bank the cheque book relating to the closed Account, if applicable.
16. The Customer shall keep the Bank informed at all times of any change/alteration in their communication details, residency status, and source of income.
17. Dormant Accounts:
 - a. If the Customer's Account(s) has not been operated (customer initiated 'debit/credit transaction' or 'activity') by the Customer for a period of 12 months, the Account will be classified as dormant account, and no withdrawal will be allowed until the Account is reactivated in line with Applicable Laws and Regulations. The Bank reserves the right to debit any permissible Bank charges, government duties or levies and allow for the recovery of financing and profit/rent, etc. which will not be subject to debit or withdrawal restrictions, subject to Applicable Laws and Regulations.
 - b. For reactivation of dormant/inactive account, the Customer must give a request as per Process as advised by the Bank or as prescribed by the State Bank of Pakistan from time to time, in pursuance to the Applicable Laws and Regulations.
 - c. If no transaction has taken place in the account for a period of ten years, the deposit in the Account will be surrendered by the Bank to the State Bank of Pakistan as required by the

Banking Companies Ordinance, 1962 and applicable laws, rules and regulations, as amended from time to time.

18. In order to comply with Applicable Laws and Regulations and for the purposes of
 - a. Getting Customer's personal information,
 - b. Managing Customer's Account(s) and the transactions entered into by the Customer and
 - c. Executing any product or service subscribed by the Customer, the Customer hereby agrees, consents and authorizes the Bank, its subsidiaries, agents and the Bank's third-party service providers including insurance and Takaful companies (Takaful is an Islamic system of Insurance based on the principle of "Ta'awun [cooperation]" and "Tabarru [gift, give away, donation]", where the group voluntarily shares the risk collectively), and any others as the Bank may deem appropriate, at its sole and absolute discretion, to:
 - i. Collect, seek, obtain, confirm and keep updated all information relating to the Customer including but not limited to the Customer's personal details, details of the Customer's Account(s), statements, financing facilities, current and previous credit card, banking transactions, repayment history and any default (the "Information"),
 - ii. Disclose and exchange the Information with any government or any other third party.
 - d. Customer agrees with the Bank to share Customer data/information, including storage and processing with Group/third party entities the details/information about the card/facilities related to/with any other agent, bank, financial institution, or company as the Bank considers appropriate from time to time. The Customer also acknowledges that his/her confidential data may be accessed in legal proceedings in such circumstances.
19. The Customer unconditionally allows the Bank to give necessary information as deemed fit to any regulatory authority allowed access to such information under Pakistan statutes, rules, regulations or any other Applicable Law and do hereby consent, agree and confirm that the Bank shall have the right to disclose personal information with respect to any of the Customer's accounts with the Bank directly or indirectly when requested and as deemed necessary.
20. The Customer further authorizes the Bank to disclose and share information/data about the account/facilities to/with any other credit bureau, agent, bank, financial institution or company as the Bank considers appropriate from time to time. The Customer declares and confirms that all information stated herein and in other documents provided to the Bank are true and accurate in all respects.
21. Customers agree that Customer's signature collected, received and/or stored in an electronic form shall be deemed to be equivalent to the Customer's signature in hard copy for all purposes provided the Bank has established the identity of the Customer to its satisfaction as per its internal requirements.
22. If a Customer delivers documents bearing his/her signatures or executes any document through an electronic communication ("Document") then the Document shall be deemed an original document duly signed by the Customer and the Customer hereby unconditionally and irrevocably agrees that it shall not contest the use of the Document as an original for the purposes of any legal proceedings or any purposes whatsoever.

The Customer hereby:

- a. Irrevocably authorizes the Bank to rely on the Document as an original document.
 - b. Undertakes that the Bank shall bear no liability whatsoever in relying on the Document as an original; and
 - c. Undertakes that Document or its delivery or execution by electronic communication does not violate or conflict with any Applicable Law.
23. The Bank provides offers, newsletters, promotions, and other marketing communications (including SMS messages, emails, and "in-app" messages) to its Customers. The Customer acknowledges that these communications are part of the services provided by the Bank and that the Bank reserves the right to introduce and/or amend charges as per the Schedule of Charges (SOC). Any changes, including the introduction and/or amendment of charges, will be notified to the Customer in accordance with the Bank's terms and conditions. Customers may opt out of receiving marketing communications via SMS or through Mashreq Online/Mashreq Mobile.
24. Sanctions Declaration: The Customer agrees and acknowledges that the Bank has always thrived on conducting its business in a compliant manner. The Bank, including all domestic and foreign branches, is committed to ensuring full compliance with Applicable Laws, regulations and sanctions requirements in all jurisdictions in which it operates. The Bank expects that its customers also abide by the same objective.
- In consideration of the foregoing, the Customer further, acknowledges that:
- a. The Bank does not engage in any transactions, irrespective of currency, with or involving Iran, North Korea, Cuba, Syria, Crimea, Luhansk People's Republic and Donetsk People's Republic (restricted countries/regions).
 - b. The Bank does not engage with or involving North Sudan where there is a US nexus (such as but not limited to; US Dollar (USD), the United States (US) territory or person, US owned/controlled entity or US origin goods). As such, the Customer understands that it is expected that the Customers do not conduct any part of an import/export transaction in USD involving these countries. It is also advised that the proceeds of any such transactions received in any other currency must not be converted in USD and routed through the Bank.
 - c. The Bank does not allow any transaction with persons, entities or vessels designated as sanctions targets by local and international regulators.
 - d. The Bank does not engage in transactions (including imports or exports) involving items of dual-use which can be used for offensive purposes e.g., items that can be used in nuclear proliferation, arms, ammunitions, etc.
 - e. The Bank, pursuant to its policy, provides banking services exclusively to its Account Holders who are Customers of the Bank.
 - f. The Customer will not conduct transactions in their Account(s) on behalf of third party(ies). In keeping with the Bank's adopted policies and its regulatory compliance obligations, the Bank will not be able to serve Customers that fail to abide by the foregoing requirements.
25. The Customer agrees to provide accurate declaration/information covering FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) and CRS (Common reporting Standard) forms. Failure to do so could lead to punitive actions as per the prevailing regulatory guidelines.

26. The Bank at any time and in its sole discretion may suspend or freeze the Customers' Account, block transactions and/or put a hold on the Customers' Account and/or transactions under the following circumstances:
- a. If the Customers' Account is in debit or if the Customer has exceeded the spending limit and in such cases the Customer will be obliged to pay the Bank the amount of any debit balance with interest and other applicable charges.
 - b. If the Bank receives written confirmation or other evidence to its satisfaction of:
 - i. Customer's death or Mentally Incapacitated or Legally Disqualified.
 - ii. If so appointed, the Customers nominee's death or Mentally Incapacitated or Legally Disqualified.
 - iii. In the case of a minor, the guardian's death or Mentally Incapacitated or Legally Disqualified or dispute between the guardians with respect to guardianship of the minor.
 - c. If the Bank believes that funds in the Customer's Account have been obtained through unlawful means or that the Customers' Account is being used to affect suspicious transactions. In such a case, the Bank may require the Customer to provide any necessary documentation to verify the legality of the Transactions in question.
 - d. If the Customers' salary transfers (if applicable) to the Bank cease or the Bank believes that the Customer is likely to lose his/her primary source of income, and the Customer has existing obligations to make monthly payments to the Bank.
 - e. If the Customer has obligations to make monthly payments to the Bank out of the Customers' salary and the Customer receives any advance salary payments into his/her Account, in which case the Bank will have the right to put a hold on the advance payments corresponding to the monthly payments that they are intended to cover.
 - f. If the Customer does not, upon request, provide the Bank with any information or documentation relating to the Customer and/or the Customers' Account that the Bank is required to maintain in accordance with Applicable Laws and/or the Banks' own policies or is otherwise requested by the Bank.
 - g. If the Customers' Account is in the process of being closed.
27. If the Customer (or the Customers' nominee) defaults on any of the Customers' obligations under the terms of any of the Banks policies.
28. Death of a Customer:
- a. In case of death of the Customer, the Account shall be classified as a deceased Account and the Bank will stop operation in the Account immediately, after the receipt of official notice or as and when becomes aware of it from any reliable source. Operation of such account shall only be allowed strictly only upon production of a succession certificate or other court order from a court of competent jurisdiction, subject to Applicable Laws and Regulations.
 - b. In case of operating instruction of either-or survivor, in the event of the death of either of the Customer(s)/depositor(s), the credit balance in the Account will be payable to the surviving Customer(s) by allowing to perform one Transaction to withdraw the available balance and subsequently account to be closed, provided that bank has not received any

notice of dispute. However, the same is subject to any change in Applicable Laws and Regulations from time to time.

29. Without prejudice to the Bank's right to submit to any other law or jurisdiction, the Terms and Conditions governing the Account(s) are subject to the laws of Pakistan. Any dispute connected with these Terms and Conditions and/or Account(s) shall be submitted to the exclusive jurisdiction of the courts in Pakistan.
30. Fraud or misuse of Account must be informed immediately to the Bank.
 - a. The account holder shall exercise due care in maintaining the confidentiality of their account information, cheque books, debit cards, PINs, OTPs, and login credentials.
 - b. The account holder agrees not to disclose their credentials to any third party and acknowledges full responsibility for transactions conducted using such credentials.
 - c. The bank will not be held liable for losses resulting from unauthorized transactions where the account holder failed to exercise reasonable care or delayed reporting.
 - d. The bank reserves the right to monitor account and device activity and, in the event of suspected fraud, freeze, restrict, or close the account without prior notice. The bank reserves the right to directly debit the account if funds are proven to be obtained with mal intent as a result of an investigation.
 - e. In cases where fraudulent activity is suspected, the bank may share information with regulatory, legal, and enforcement bodies as required by law.
 - f. The account holder agrees to indemnify and hold the bank harmless against any losses arising from fraudulent acts committed by the account holder or due to their negligence.
 - g. The bank shall not be liable for losses caused by third-party frauds or cyberattacks beyond its reasonable control.
 - h. Transactions using the bank's channels may be subject to fraud detection and monitoring. The account holder consents to behavioral analysis and other fraud analytics tools being applied to their transaction data.
 - i. The bank may send OTPs, alerts, and fraud warnings to the registered mobile/email, and shall not be responsible for non-receipt due to incorrect contact details.
 - j. Providing false, misleading, or incomplete information during account opening or operation constitutes fraud and may result in immediate account closure and legal action.
 - k. The account must not be used to receive or transmit funds from illegal or unverified sources. The bank reserves the right to reverse such transactions and report to authorities.
 - l. The account holder agrees to fully cooperate with the bank and relevant authorities during any investigation into suspected fraud or misuse of the account.
 - m. The bank may withhold funds or delay transactions if required for fraud investigation purposes.
 - n. The bank complies with applicable anti-fraud, anti-money laundering, and counter-terrorism financing laws and may report customer activity to regulators without further consent.
 - o. The account holder authorizes the bank to act in accordance with directives issued by the State Bank or law enforcement related to fraud or suspicious activity.

31. The Bank shall have the right, without giving notice to the Customer, to debit the Customer's Account(s) with all fees, expenses, profit, commission/taxation and other charges for all the transactions between the Customer and the Bank. Please refer to the Schedule of Charges available at the Website for details.
32. Zakat, wherever applicable, shall be deducted on valuation date from applicable accounts having balance in excess of the exempted limit as declared for that particular Zakat year.
33. Declaration on prescribed performa for exemption of deduction of Zakat will be registered with the Bank at least one month prior to the valuation date or as per Zakat rules applicable from time to time. Zakat will be deducted as per Zakat and Ushr Ordinance 1980.

Terms & Conditions Applicable for Account Opening

1. Individual resident Pakistanis aged 18 or above and have valid identity document (SNIC) are eligible for opening an Account. Both new and existing residents, individual customers of the Bank, are eligible to open an Account. Proper identification/KYC of the Customer will be required at the time of opening the Account subject to the verification as per Bank's policy/procedures and/or instruction of regulatory authority wherein, Bank reserves the right to decline any account opening request received through web portal without assigning any reason whatsoever or in some circumstances the Bank in its sole discretion may refer the Customer for enhance due diligence purposes.
2. To open an Account, a customer will be required to have the following:
 - a. A valid SNIC.
 - b. A mobile number which must be registered in the name of the Customer as appearing on the SNIC for some type of accounts. The Bank will, in its sole discretion, advise from time to time on the compatible Devices, mobile operator and software. Bank may take necessary action including but not limited to account blocking/closure in case of providing any incorrect information.
 - c. Any additional documents/requirements requested by the Bank for the opening of an Account that the Customer has chosen to open with the Bank.
3. Any person opening or operating an Account is deemed to have read, understood and accepted these Terms and Conditions and the applicable Schedule of Charges issued and amended from time to time by the Bank.
4. The Customer hereby acknowledges that for the opening and operation of the Account and for availing the Services, the Bank may be required to have access to the Customer's data through the Biometric Verification System and the Customer hereby consents to the Bank for accessing such data through the Biometric Verification System. The Bank may discontinue the Services at its sole discretion any time without assigning any reason.

5. Document Required:

- Customer shall upload a scan SNIC through the onboarding journey. Customer will fill FATCA/CRS forms digitally, whereby, Customer's consent shall be automatically appended with these forms once Customer clicks or selects a button or icon such as "Proceed" or "Accept" or any other similar words, which connote acceptance or agreement to something or by proceeding or continuing with and/or completing the Account opening process on digital channel/web portal of the Bank.
- Customers may be asked for proof of income/source of income in the case of upgrading an Account.
- Upon any non-verification or incomplete documentation, Bank in its sole discretion has the right to stop any transactions until clearance of ambiguity, debit block, suspension of operation of Account or close the Account, whatsoever.

6. You consent to Mashreq Bank enabling access to your account(s) through its digital channels, including Mashreq Mobile App and any other current or future electronic channels. For multiple accounts, this consent applies to each account individually.

7. Account Limits

The following limits will be applicable for Customers, based on the account level they have qualified for:

Account Name	Mashreq NEO Savings Account	
Verification Level	Verification Level 2: Biometrics + Mobile Number Verification and Liveliness	Verification Level 3: Level 2 + Proof of Income
Daily Receiving	Unlimited	Unlimited
Daily Sending	Rs 1,000,000	Unlimited
Monthly Receiving	Unlimited	Unlimited
Monthly Sending	Rs 1,000,000	Unlimited
Maximum Balance	Rs 1,000,000	Unlimited

- Channel and Debit Card limits may be separate but not in excess of the account-based limits mentioned above.
- The account limits may change from time to time as prescribed by the State Bank of Pakistan and/or appropriate laws and regulations without requirement of explicit communication to the Customer.

Liability and Indemnity

- The Bank shall only be liable for any loss, damage, cost or expense suffered by the Customer caused as a direct result of its or their gross negligence or willful default. The Bank will not be liable for any other direct or indirect loss or damage suffered or incurred by the Customer irrespective of whether the Bank had been advised of the possibility of such loss or damage or arising from a breach of the Terms and Conditions by the Customer. In any event the total aggregate liability of the Bank for any and all losses, damage, cost or expense shall be limited to the Customer fees paid by the Customer for the immediately preceding calendar year in which the loss or damage has been incurred.

2. The Customer shall be liable for (i) any action taken by any user under the Terms and Conditions and for instructions issued by a person to whom information relating to the Entitled Rights and use of the Services has been disclosed by the Customer, its employees or agents, and (ii) compliance with these terms and, any other instruction given to the Customer by the Bank from time to time with respect to the Services, and for any loss, damage, liability, cost and expenses that the Bank may suffer as a result of the Customer breach of this Terms and Conditions and material failure by the Customer to comply with the requirements of the Bank or the Terms and Conditions.
The Customer hereby agrees and undertakes to protect, defend, hold harmless, indemnify and keep the Bank fully indemnified of, from and against any and all claims, demands, liabilities, obligations, losses, damages, penalties, actions, causes of action, costs and expenses of any kind and nature whatsoever that may be imposed on or asserted against or incurred or suffered or sustained by the Bank directly as a result of or in consequence of the (i) Bank's compliance with the instructions, (ii) the use of the Services by the Customer, or (iii) any breach of the Terms and Conditions by the Customer.
3. The Customer also fully and irrevocably waives, releases, discharges and relinquishes the Bank from any and all claims, obligations and rights that the Customer may have against the Bank under the law or otherwise.
4. The Bank does not warrant that the information available through the Services is accurate, sufficient or error free or that such information is current and up to date at the time it is accessed.

Zakat & Profit Calculations

1. Zakat Deduction: Zakat, wherever applicable, shall be deducted on the valuation date from applicable accounts having balances in excess of the exempted limit as declared for that particular Zakat year.
2. Zakat exemption requests should be submitted as per defined format at least 30 days prior to valuation date.
3. Profit Crediting: if applicable, profit will be credited to Savings Account at a frequency determined by the bank and may be subject to changes as per the Bank's policy.
4. The Bank reserves the right to revise the profit rate at its discretion, and any changes will be communicated to customers in accordance with regulatory guidelines.

Law, Jurisdiction & Immunity

1. The operation of these Terms and Conditions are governed by the laws of the Islamic Republic of Pakistan.
2. Any dispute or difference between the Bank and the Customer arising in respect of or touching upon the Account, any funds therein or these Terms and Conditions shall be referred to arbitration to be conducted at Karachi, Pakistan in accordance with the Pakistan Arbitration Act, 1940 or any subsequent enactment thereto.
3. Each of the Customer and the Bank waives any right it may have to immunity from legal proceedings or execution.

شرائط و ضوابط (اکاؤنٹ کھلوانا)

مندرجات

1	تعارف	2
2	تعریفیں	3
3	عمومی شرائط و ضوابط	6
4	اکاؤنٹ کھلوانے کے لیے لاگو شرائط و ضوابط	13
5	نہ داری و استثنیات	14
6	زکوٰۃ اور منافع کی حساب کتاب	15
7	قانون، حدود و استثنیٰ	15

تعارف

مندرجہ ذیل شرائط و ضوابط ("شرائط و ضوابط") مشرق بینک پاکستان لمیٹڈ ("بینک اور/یا مشرق") کی طرف سے پیش کردہ اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) کے آپریشن کو منظم کرتی ہیں اور گاہک (جیسا کہ نیچے بیان کیا گیا ہے) اور بینک کے درمیان عمومی تعلقات (بشمول، بغیر کسی حد کے، اکاؤنٹ کے آپریشن اور دیکھ بھال سے متعلق تمام لین دین) کو کنٹرول کرتی ہیں۔

یہ شرائط و ضوابط بینک کی ویب سائٹ (جیسا کہ نیچے بیان کیا گیا ہے) پر وقتاً فوقتاً بیان کردہ کسی بھی دیگر شرائط و ضوابط کے علاوہ ہیں اور بینک کی طرف سے فراہم کردہ دیگر پراڈکٹس، خدمات یا پیشکشوں سے متعلق شرائط و ضوابط (بشمول مشرق موبائل، مشرق آن لائن، اور خودکار ٹیلر مشینوں سے متعلق شرائط و ضوابط، لیکن انہی تک محدود نہیں) پر بھی لاگو ہوتی ہیں۔

اگر ان شرائط و ضوابط اور دیگر پراڈکٹس، خدمات یا آفرز کے لیے بیان کردہ شرائط و ضوابط کے درمیان کوئی تضاد ہو تو دیگر پراڈکٹس، خدمات یا پیشکشوں کے لیے بیان کردہ شرائط و ضوابط کو فوقیت دی جائے گی۔ مزید برآں، اگر عمومی شرائط و ضوابط اور نیچے دی گئی اضافی شرائط و ضوابط کے درمیان کوئی تضاد ہو تو اضافی شرائط و ضوابط کو فوقیت دی جائے گی۔

گاہک کے دستخط مشرق ڈیجیٹل آن بورڈنگ رضامندی فارم پر (جیسا کہ نیچے بیان کیا گیا ہے)، جب گاہک اکاؤنٹ کھولنے کی تفصیلات ڈیجیٹل طور پر درج کرتا ہے اور مشرق ڈیجیٹل آن بورڈنگ رضامندی فارم کو دستی طور پر دستخط کر کے جمع کراتا ہے، یا کسی بھی مجاز چینل کے ذریعے درخواستیں یا سبسکریپشن مکمل کرتا ہے، یا اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) میں یا اس کے ذریعے کوئی بھی لین دین کرتا ہے، تو یہ گاہک کی جانب سے ان شرائط و ضوابط کی قبولیت تصور کی جائے گی، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کی جا سکتی ہے۔

بینک اپنی صوابدید پر ان شرائط و ضوابط میں سے کسی بھی شق کی پیروی سے استثناء دے سکتا ہے اور یہ استثناء بینک کو اس حق سے محروم نہیں کرے گا کہ وہ باقی ماندہ شرائط و ضوابط پر عمل کروائے۔

قابل اطلاق قوانین کے مطابق جہاں تک اجازت ہو، بینک اپنی صوابدید پر اور کسی بھی وقت درج ذیل شرائط و ضوابط یا ویب پیج www.mashreq.com/en/pk پر مذکور چارجز کے شیڈول میں کوئی بھی تبدیلی، متبادل، اضافہ یا حذف کر سکتا ہے۔ اگر ان شرائط و ضوابط، چارجز کے شیڈول یا کسی مخصوص خصوصیات میں کوئی تبدیلی کی جاتی ہے، تو بینک اپنی پالیسیوں اور قابل اطلاق ضوابط کے مطابق گاہک کو ان تبدیلیوں کے بارے میں کم از کم تیس (30) کیلنڈر دن پہلے مطلع کرے گا۔ گاہک اس بات کو تسلیم کرتا ہے اور اس سے اتفاق کرتا ہے کہ اگر بینک کو پندرہ (15) دن کے اندر گاہک کی طرف سے کوئی تحریری اعتراض موصول نہیں ہوتا، تو گاہک کو ان شرائط و ضوابط کو قبول شدہ اور منظور شدہ تصور کیا جائے گا۔

تعریفیں

- 1 ”اکاؤنٹ“ سے مراد وہ اکاؤنٹ ہے جو اکاؤنٹ ہولڈر کی جانب سے مشرق میں رکھا جاتا ہے جس میں الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر اور دیگر فنڈز ٹرانسفر میکانزم بشمول نقدی کے ذریعے کریڈٹ اور ڈیبٹ کیا جا سکتا ہے، اور جس کا استعمال مختلف ضوابط میں بیان کردہ بینکاری سرگرمیوں کے لئے کیا جاتا ہے۔
- 2 ”اکاؤنٹ ہولڈر“ کا مطلب کسٹمر ہے۔
- 3 ”اکاؤنٹ اوپننگ فارم“ سے مراد اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) کے لیے ریلیشن شپ فارم ہے چاہے وہ الیکٹرانک ہو یا کسی دوسری صورت میں۔
- 4 ”متعلقہ قوانین“ سے مراد کوئی بھی قانون، قانون سازی، ضابطہ، آرڈیننس، کوڈ، حکم، فرمان، ہدایت، فیصلہ، حکم، لائسنس، اجازت نامہ، کسی بھی مجاز اتھارٹی کی منظوری، قاعدہ، ضابطہ، اور عدالتی تشریح اور ان میں سے کسی بھی معاملے کے بارے میں کسی بھی مجاز اتھارٹی کی تشریح یا تعین ہے، جس کا اس معاملے پر اختیار ہو اور کسی مخصوص فرد پر لازمی ہو۔
- 5 ”اے ٹی ایم“ سے مراد آٹومیٹک ٹیلر مشین ہے۔
- 6 ”بینک“ اور/یا ”مشرق“ سے مراد مشرق بینک پاکستان لمیٹڈ اور اس کے جانشین یا نامزدگان ہیں۔
- 7 ”بائیو میٹرک ویریفیکیشن سسٹم“ یا ”BVS“ سے مراد ٹیکنالوجی کا حامل سسٹم ہے (جس کی تصدیق نادرا یا متعلقہ سرکاری حکام کریں) جس کے ذریعے مشرق اکاؤنٹ کھولنے کے لیے اکاؤنٹ ہولڈر (اکاؤنٹ ہولڈرز) کے دستخط لیتا ہے۔
- 8 ”سی این آئی سی“ کا مکمل معنی ”کمپیوٹرائزڈ نیشنل آئی ڈنٹٹی کارڈ“ ہے۔
- 9 ”مجاز اتھارٹی“ سے مراد کوئی بھی قومی، بالائے قومی، علاقائی یا مقامی حکومت یا حکومتی، انتظامی، مالیاتی، عدالتی یا سرکاری ملکیتی باڈی، محکمہ، کمیشن، اتھارٹی، ٹرابنول، ایجنسی یا اکائی، یا سنٹرل بینک (یا کوئی بھی شخص جو سرکاری ہو یا غیر سرکاری جو سنٹرل بینک کے اختیارات استعمال کرتا ہو) یا دیگر تسلیم شدہ اکائی یا کوئی بھی دیگر شخص جو ایگزیکٹیو، قانون سازی، عدالتی، ریگولیٹری یا انتظامی اختیار استعمال کرنے کا مجاز ہو۔
- 10 ”کسٹمر“ کا مطلب ہے مشرق اکاؤنٹ ہولڈر جس نے ان شرائط و ضوابط کی روشنی میں مشرق سے بینکنگ سروسز حاصل کرنے کا انتخاب کیا ہو۔
- 11 ”کسٹمر فیس“ سے مراد کسٹمر کو سروسز فراہم کرنے کے عوض بینک کی چارج کردہ فیس ہے، جن کی تفصیل بینک کی ویب سائٹ www.mashreq.com/en/pk پر موجود ہے۔
- 12 ”ڈیبٹ کارڈ“ سے مراد مشرق کی طرف سے جاری کیا گیا فزکل یا ورجنل ڈیبٹ کارڈ ہے جو کہ کسٹمر کے مشرق اکاؤنٹ سے لنک کیا جائے گا۔
- 13 ”ڈیوائس (ڈیوائسز)“ سے مراد سمارٹ فون، پرسنل کمپیوٹر، ٹیبلیٹ یا کسی بھی قسم کی الیکٹرانک ڈیوائس ہے جس کے ذریعے بینک پلیٹ فارم تک رسائی لی جائے۔

- 14 ”ڈورمنٹ اکاؤنٹ“ کا مطلب ہے جس اکاؤنٹ میں پچھلے ایک سال کے دوران کسٹمر کی طرف سے کوئی بھی ٹرانزیکشن (ڈیبٹ یا کریڈٹ) یا ایکٹیویٹی (جیسا کہ ڈیجیٹل چینل پر لاگ ان) نہ ہوئی ہو۔
- 15 ”ایکٹرانک فنڈز ٹرانسفر“ کا مطلب ہے الیکٹرونک ٹرمینل، اے ٹی ایم، ٹیلیفون انسٹرومنٹ، کمپیوٹر، میگنیٹک میڈیم یا کسی بھی دوسری الیکٹرانک ڈیوائس سے مشرق بینک کو کسی اکاؤنٹ سے رقم ڈیبٹ یا کریڈٹ کرنے کے لیے مشرق کو آرڈر کرے، ہدایات دے۔
- 16 ”حقدار حقوق“ کا مطلب بینک کی طرف سے بنائی گئی خاص پروفائل جو کہ کسٹمر کی جانب سے متعلقہ فارم میں دی گئی معلومات کی بنیاد پر ہو گی اور جس میں ان آپریشنل حدود اور پیرامیٹرز کی وضاحت ہو گی جن کے اندر رہتے ہوئے کسی بھی یوزر کو آپریٹ کرنا ہو گا۔
- 17 ”گروپ“ سے مراد بینک، ایسی کمپنی جس کی سبسڈری بینک ہو (اس کی ہولڈنگ کمپنی)، ایسی ہولڈنگ کمپنی کی کوئی دوسرا سبسڈریز اور بینک کی سبسڈریز ہیں۔
- 18 ”ان ایپ“ نوٹیفیکیشنز موبائل ایپلیکیشن کے اندر دکھائے وہ الرٹ یا میسجز ہیں جن میں یوزر کو ایونٹ، اپ ڈیٹس یا ایکشنز کے بارے میں بتایا جاتا ہے، جنہیں براہ راست ایپ کے اندر ہی بروقت معلومات ظاہر کر کے یوزر کی انگیجمنٹ بڑھائی جاتی ہے۔
- 19 ”قانونی طور پر نااہل“ سے مراد وہ حیثیت ہے جو قانون یا عدالتی فیصلے کے ذریعے کسی فرد پر عائد کی جاتی ہے، جس کے نتیجے میں وہ اپنے مالی معاملات سنبھالنے سے قاصر ہو جاتا ہے۔ اس میں دیوالیہ پن، قانونی پابندی، یا ذہنی معذوری یا دیگر قانونی وجوہات کی بنا پر سرپرستی شامل ہو سکتی ہے۔
- 20 ”ذمہ داری“ سے مراد (چاہے وہ آپ سے متعلق ہو، بینک سے یا کسی تیسرے فریق سے) کوئی بھی نقصان، دعویٰ، مطالبہ، تاخیر ذمہ داری، خرچ، نقصان، قیمت، کارروائی، جرمانے یا چارجز یا کوئی اور ذمہ داری بشمول قانونی اخراجات، کسی بھی نقصان کے لئے جس کا کوئی بھی سبب ہو (بشمول کسی بھی نقصان کے چاہے۔ وہ براہ راست ہو، بالواسطہ ہو، نتیجہ ہو یا حادثاتی ہو، یہاں تک کہ اگر ایسے نقصان یا نقصانات کی ممکنہ صورتحال سے آگاہ کیا گیا ہو) اور اس سے کوئی فرق نہیں پڑتا کہ کوئی بھی دعویٰ نفع، کاروباری آمدنی، سرمایہ کاری، ساکھ، کاروبار میں رکاوٹ یا متوقع بچت یا ڈیٹا کے نقصان کی بنیاد پر کیا گیا ہے۔
- 21 ”مشرق آن لائن / مشرق موبائل“ کا مطلب ایک مالیاتی ادارے کی طرف سے فراہم کردہ ڈیجیٹل پلیٹ فارم ہے جس سے یوزرز کو بینکاری ٹرانزیکشنز کرنے، اکاؤنٹ بیلنس چیک کرنے، فنڈز ٹرانسفر کرنے، بلز ادا کرنے، اور موبائل ڈیوائس یا انٹرنیٹ کنکشن کے ذریعے مالیاتی خدمات تک رسائی حاصل کرنے (لیکن اس تک محدود نہیں) کی سہولت ملتی ہے۔
- 22 ”ذہنی طور پر معذور“ سے مراد وہ حالت ہے جس میں کوئی فرد کسی تشخیص شدہ ذہنی بیماری، علمی نقص، یا کسی ایسی دیگر حالت کی وجہ سے اپنے معاملات سنبھالنے سے قاصر ہو، جو فیصلہ سازی پر اثر انداز ہو، جیسا کہ کسی مجاز طبی اتھارٹی یا عدالت کے ذریعے طے کیا جائے۔
- 23 ”این ائی سی او پی“ کا مطلب قومی شناختی کارڈ برائے بیرون ملک مقیم پاکستانی ہے۔

- 24 ”پی کے آر“ کا مطلب پاکستانی روپیہ ہے۔
- 25 ”پالیسیوں“ سے مراد AML/KYC، ڈیٹا پروٹیکشن، انفارمیشن سیکیورٹی یا مشرق بینک کے حوالے سے کوئی بھی مشرق کی پالیسیاں ہیں جنہیں وقتاً فوقتاً اپ ڈیٹ کیا جاتا ہے۔
- 26 ”پرائیویسی پالیسی“ پرسنل ڈیٹا کی پراسیسنگ کے حوالے سے مشرق کی پالیسی ہے۔
- 27 ”پی ٹی اے“ کا مطلب پاکستان ٹیلی کمیونیکیشنز اتھارٹی ہے۔
- 28 ”او ٹی پی“ کا مطلب ون ٹائم پاس ورڈ ہے جس سے یوزر موبائل ایپلیکیشن تک رسائی حاصل کرتا ہے۔
- 29 ”سروسز“ کا مطلب اکاؤنٹ کے حوالے سے کسٹمر کو فراہم کی جانے والی مالیاتی اور غیر مالیاتی سروسز ہیں۔
- 30 ”شیڈول آف چارجز“ کا مطلب بینک کی طرف سے فراہم کردہ جامع لسٹ ہے جس میں کسٹمر پر واجب الادا مختلف بینکنگ سروسز اور ٹرانزیکشنز کی فیس اور متعلقہ چارجز کی تفصیل ہے جو کہ ہر چھ ماہ بعد بینک کی طرف سے جاری کی جاتی ہے اور بینکنگ کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب رہتی ہے۔
- 31 ”ایس ایم ایس“ سے مراد وہ سروس ہے جو ایک موبائل اسٹیشن اور وائرلیس سسٹم کے درمیان مختصر پیغامات کے تبادلے کی اجازت دیتی ہے، اور وائرلیس سسٹم اور ایک بیرونی ڈیوائس کے درمیان بھی جو مختصر پیغامات بھیجنے اور اختیاری طور پر وصول کرنے کی صلاحیت رکھتی ہے۔
- 32 ”ایس این ائی سی“ کا مکمل معنی ”سمارٹ قومی شناختی کارڈ“ ہے۔
- 33 ”سبسڈری“ کا مطلب ہے چاہے کوئی کمپنی جب بھی انکارپورٹیڈ ہوئی ہو (بولڈنگ کمپنی) یا کوئی بھی کمپنی جس میں بولڈنگ کمپنی بالواسطہ یا بلاواسطہ کنٹرول رکھتی ہو:
- اکثریتی ووٹنگ رائٹس جو کمپنی کی اجلاس عام میں استعمال کیے جائیں؛ یا
 - ایسے ڈائریکٹر کی تقرری یا برطرفی جس کے پاس کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز کی میٹنگ میں اکثریتی ووٹنگ رائٹس ہو۔
- کسی بھی کمپنی کی سبسڈری کمپنی اس کمپنی کی بولڈنگ کمپنی کی سبسڈری بھی ہے۔
- بشرطیکہ سیاق و سباق میں کوئی دوسری صورت بیان نہ کی گئی ہو، سبسڈری کی تعریف کا اطلاق ہر وقت کسی بھی کمپنی پر اس لمحے میں ہو گا۔
- 34 ”ٹرانزیکشن“ کا مطلب پیمنٹ سروسز کا استعمال ہے۔
- 35 ”زکوۃ“ سے مراد خیرات و عطیات ہیں جو اسلامی شریعت میں فریضہ ہے اور مالیاتی اداروں کی طرف سے جمع کر کے آگے تقسیم کی جاتی ہے۔ زکوۃ کا سال اسلامی قمری کیلنڈر کے حساب سے تعین کیا جاتا ہے۔

عمومی شرائط و ضوابط

- 1 گاہک اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ وہ درست معلومات اور دستاویزات فراہم کرے گا، بشمول اپنی شناخت، آمدنی کے ثبوت اور دیگر متعلقہ دستاویزات کی تازہ ترین نقول۔
- 2 گاہک تسلیم کرتا ہے اور اس سے اتفاق کرتا ہے کہ کسی بھی اکاؤنٹ/ لین دین کے بیانات کی درستگی کی تصدیق کرنا اس کی ذمہ داری ہے۔
- 3 گاہک اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ وہ اپنی اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) کے ذریعے کیے گئے لین دین کی تفصیلات بینک کی ضرورت کے مطابق فراہم کرے گا۔
- 4 بینک کو ہر وقت یہ حق حاصل ہوگا کہ وہ گاہک کی طرف سے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) سے متعلق فراہم کردہ معلومات اور کسی بھی دیگر متعلقہ معلومات کی تصدیق کرے، جیسا کہ اکاؤنٹ کھولنے یا اس کی دیکھ بھال کے لیے درکار ہو۔
- 5 بینک کو کسی بھی وقت، اپنی صوابدید اور فیصلے کے مطابق، گاہک کے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) پر کوئی بھی مینٹیننس یا سروس چارجز عائد کرنے کا حق حاصل ہوگا۔
- 6 بینک کے ذریعے یا گاہک کی ہدایت پر کی جانے والی تمام لین دین گاہک کے اپنے خرچ اور خطرے پر ہوں گی۔ اگر گاہک کے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) میں جمع شدہ رقم کی قدر کسی قسم کے ٹیکس، فیس، لیوی یا کرنسی کی قدر میں کمی کی وجہ سے کم ہو جائے، تو بینک اس کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 7 سیونگز اکاؤنٹس کے لیے، منافع (اگر قابل اطلاق ہو) بینک کی پالیسی کے مطابق حساب کیا جائے گا اور اکاؤنٹ میں جمع کیا جائے گا، اور اس پر قابل اطلاق کٹوتیاں جیسے کہ زکوٰۃ اور ودبولڈنگ ٹیکس لاگو ہو سکتی ہیں۔ تمام قابل اطلاق سرکاری ٹیکس اور لیویز قابل اطلاق قوانین اور متعلقہ ہدایات / سرکلرز وغیرہ کے مطابق وصول کیے جائیں گے۔
- 8 بینک اور گاہک کے تعلقات کے دوران کئی مواقع پر بینک کو گاہک سے کچھ معلومات درکار ہوتی ہیں تاکہ وہ آن لائن اور ڈیجیٹل چینلز کے ذریعے محفوظ مالی لین دین کر سکے۔ اگر گاہک ایسی معلومات فراہم کرتا ہے، تو وہ تسلیم کرتا ہے اور اس بات کی تصدیق کرتا ہے کہ وہ اپنی رابطہ تفصیلات (جیسے فون نمبر، مراسلاتی پتہ، اور ای میل ایڈریس) ہر وقت تازہ ترین رکھے گا۔ اپنی معلومات میں کسی بھی قسم کی تبدیلی بینک کو بروقت فراہم کرنا گاہک کی ذمہ داری ہے۔
- 9 گاہک اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ بینک کے ساتھ کسی بھی قسم کی خط و کتابت کو مستقبل میں حوالہ کے لیے محفوظ رکھنا اس کی ذمہ داری ہوگی۔
- 10 بینک کو مکمل اختیار حاصل ہوگا کہ وہ گاہک کو کسی بھی قسم کا نوٹس یا وجہ بتائے بغیر، گاہک کے ایک یا زیادہ اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) کو یکجا یا ضم کرے، اور/ یا کسی بھی اکاؤنٹ میں موجود رقم کو گاہک کے بینک یا اس کی ذیلی کمپنیوں کے واجبات کی ادائیگی کے لیے استعمال کرے، خواہ یہ واجبات اصل ہوں، مشروط ہوں، بنیادی ہوں یا ضمانتی ہوں۔

- 11 بینک کو کسی بھی وقت، اپنی مکمل صوابدید اور فیصلے کے مطابق، اکاؤنٹ بند کرنے کا اختیار حاصل ہوگا، بشرطیکہ اکاؤنٹ بند کرنے کا نوٹس دیا جائے۔ اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) کی کسی بھی وجہ سے بندش کی صورت میں، گاہک اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) میں موجود بقایا رقم (اگر کوئی ہو) بینک کی جانب سے تمام قابل اطلاق چارجز اور فیس (بشمول غیر ملکی کرنسی کے تبادلے کی لاگت) کی کٹوتی کے بعد پاکستانی روپے (PKR) میں واپس کی جا سکتی ہے۔
- 12 کسی اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) میں جمع شدہ رقم اور اس پر حاصل شدہ منافع کے بارے میں بینک کا ریکارڈ حتمی شہادت کے طور پر شمار کیا جائے گا۔
- 13 بینک اور اس کے کرسپانڈنٹ مالیاتی اداروں کو گاہک کے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) میں منتقل کی گئی رقم کو بلاک کرنے کا حق حاصل ہوگا، اگر غیر قانونی سرگرمی، منی لانڈرنگ، دہشت گردی کی مالی معاونت، بین الاقوامی پابندیوں، یا کسی اور جائز وجہ کا شبہ ہو جو کہ بینک کے قابل اطلاق ریگولیٹری تقاضوں کے مطابق ہو۔ اسی بنیاد پر، بینک یہ فیصلہ بھی کر سکتا ہے کہ وہ گاہک کے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) میں کسی بھی لین دین کی اجازت نہ دے یا اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) کو بند کر دے، بشرطیکہ اکاؤنٹ بند کرنے کا نوٹس جاری کیا جائے۔
- 14 بینک کو کسی بھی وقت، گاہک کے بینک میں موجود یا دستیاب کسی بھی اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) سے وہ تمام رقم کٹنے (ڈیبٹ کرنے) کا حق حاصل ہوگا، جو بینک کو گاہک سے وصول کرنی ہو یا جو گاہک کے ذمہ واجب الادا ہو۔
- 15 اگر اکاؤنٹ کھولنے کی تاریخ سے 180 دنوں تک گاہک کے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) میں کوئی لین دین نہ ہو، تو بینک گاہک کا اکاؤنٹ بند کرنے کا اختیار رکھتا ہے۔ اگر قابل اطلاق ہو، تو گاہک کو بند کیے گئے اکاؤنٹ سے متعلق چیک بُک بینک کو واپس کرنی ہوگی۔
- 16 گاہک بینک کو ہر وقت اپنی مواصلاتی تفصیلات، رہائش کی حیثیت، اور آمدنی کے ذرائع میں کسی بھی تبدیلی/ترمیم سے آگاہ رکھے گا۔
- 17 غیر فعال اکاؤنٹس :
- a. اگر گاہک کے اکاؤنٹ میں 12 مہینے تک کوئی لین دین (ڈیبٹ/کریڈٹ ٹرانزیکشن یا ایکٹیویٹی) نہیں ہوتا، تو اکاؤنٹ کو غیر فعال قرار دے دیا جائے گا، اور جب تک اکاؤنٹ کو قابل اطلاق قوانین اور ضوابط کے مطابق دوبارہ فعال نہ کیا جائے، اس میں سے رقم نکالنے کی اجازت نہیں ہوگی۔ بینک کو یہ حق حاصل ہوگا کہ وہ قابل اجازت بینک چارجز، سرکاری ڈیوٹیز یا محصولات کی کٹوتی کرے اور فنانشنگ، منافع / کرایہ وغیرہ کی وصولی کی اجازت دے، جو کہ قابل اطلاق قوانین اور ضوابط کے تحت ڈیبٹ یا نکاسی کی پابندی سے مستثنیٰ ہوں گے۔
- b. غیر فعال / غیر متحرک اکاؤنٹ کو دوبارہ فعال کرنے کے لیے، گاہک کو بینک کی ہدایت یا اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے مقرر کردہ عمل کے مطابق درخواست دینی ہوگی، جیسا کہ قابل اطلاق قوانین اور ضوابط کے تحت وقتاً فوقتاً مقرر کیا جائے گا۔
- c. اگر اکاؤنٹ میں دس سال تک کوئی لین دین نہ ہو، تو بینک اس میں موجود رقم کو بینکنگ کمپنیز آرڈیننس 1962 اور دیگر قابل اطلاق قوانین، قواعد و ضوابط کے مطابق اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے حوالے کر دے گا، جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاتی رہے گی۔
- 18 قابل اطلاق قوانین اور ضوابط کی تعمیل کے لیے اور درج ذیل مقاصد کے تحت :
- a. گاہک کی ذاتی معلومات حاصل کرنے کے لیے،
- b. گاہک کے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) اور لین دین کا انتظام کرنے کے لیے، اور

c. کسی بھی پروڈکٹ یا سروس کے نفاذ کے لیے جس کی گاہک نے رکنیت حاصل کی ہو، گاہک اس بات سے اتفاق کرتا ہے، رضامندی دیتا ہے اور بینک، اس کی ذیلی کمپنیاں، ایجنٹس اور بینک کے تیسرے فریق سروس فراہم کنندگان بشمول انشورنس اور تکافل کمپنیاں (کافل ایک اسلامی نظام انشورنس ہے جو "تعاون" اور "تبرع" کے اصولوں پر مبنی ہے، جس میں ایک گروپ رضاکارانہ طور پر اجتماعی طور پر خطرات کو آپس میں بانٹتا ہے۔) اور دیگر جنہیں بینک مناسب سمجھے، کو مکمل اختیار دیتا ہے کہ وہ :

i. گاہک سے متعلق تمام معلومات جمع کریں، حاصل کریں، تصدیق کریں اور اپڈیٹ رکھیں، بشمول لیکن محدود نہیں گاہک کی ذاتی تفصیلات، اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) کی تفصیلات، اسٹیٹمنٹس، فنانسنگ سہولیات، موجودہ اور سابقہ کریڈٹ کارڈ، بینکاری لین دین، ادائیگی کی تاریخ اور کسی بھی نادہندگی کی معلومات ("معلومات")۔

ii. حکومت یا کسی بھی تیسرے فریق کے ساتھ معلومات کا انکشاف اور تبادلہ کریں۔

d. گاہک بینک کے ساتھ اس بات پر متفق ہے کہ بینک گروپ / تیسرے فریق اداروں کے ساتھ گاہک کا ڈیٹا / معلومات، بشمول ذخیرہ اور پروسیسنگ، کارڈ / سہولیات سے متعلق کسی اور ایجنٹ، بینک، مالیاتی ادارے، یا کمپنی کے ساتھ وقتاً فوقتاً شیئر کرے گا، جیسا کہ بینک مناسب سمجھے۔ گاہک یہ بھی تسلیم کرتا ہے کہ اس کے خفیہ ڈیٹا تک قانونی کارروائی کے دوران رسائی حاصل کی جا سکتی ہے۔

19 گاہک غیر مشروط طور پر بینک کو اجازت دیتا ہے کہ وہ کسی بھی ایسی ریگولیٹری اتھارٹی کو ضروری معلومات فراہم کرے جسے پاکستان کے قوانین، قواعد، ضوابط یا کسی اور قابل اطلاق قانون کے تحت ایسی معلومات تک رسائی کی اجازت ہو، اور اس بات کی رضامندی، اتفاق اور تصدیق کرتا ہے کہ بینک کو یہ حق حاصل ہوگا کہ وہ گاہک کے کسی بھی اکاؤنٹ کے ذاتی معلومات کو براہ راست یا بالواسطہ طور پر افشا کرے جب بھی اس کی درخواست کی جائے یا اسے ضروری سمجھا جائے۔

20 گاہک مزید بینک کو اختیار دیتا ہے کہ وہ اکاؤنٹ / سہولیات سے متعلق معلومات کسی بھی کریڈٹ بیورو، ایجنٹ، بینک، مالیاتی ادارے یا کمپنی کے ساتھ شیئر کرے جیسا کہ بینک وقتاً فوقتاً مناسب سمجھے۔ گاہک اس بات کی تصدیق اور اعلان کرتا ہے کہ یہاں فراہم کی گئی اور بینک کو فراہم کردہ دیگر تمام معلومات ہر لحاظ سے سچ اور درست ہیں۔

21 گاہک اس بات سے اتفاق کرتے ہیں کہ اگر گاہک کا دستخط الیکٹرانک شکل میں جمع، وصول، یا محفوظ کیا گیا ہو، تو اسے ہر مقصد کے لیے گاہک کے اصل (ہارڈ کاپی) دستخط کے برابر سمجھا جائے گا، بشرطیکہ بینک اپنی داخلی ضروریات کے مطابق گاہک کی شناخت کی تصدیق کر چکا ہو۔

22 اگر کوئی گاہک ایسے دستاویزات فراہم کرتا ہے جن پر اس کے دستخط موجود ہوں، یا کسی بھی دستاویز پر الیکٹرانک مواصلات کے ذریعے دستخط کرتا ہے ("دستاویز")، تو اس دستاویز کو اصل تسلیم کیا جائے گا اور گاہک غیر مشروط اور ناقابل واپسی طور پر اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ وہ کسی بھی قانونی کارروائی یا کسی اور مقصد کے لیے اس دستاویز کو اصل ماننے پر اعتراض نہیں کرے گا۔ گاہک مزید اس بات پر متفق ہے کہ :

- وہ بینک کو ناقابل واپسی طور پر اختیار دیتا ہے کہ وہ اس دستاویز کو اصل دستاویز کے طور پر تسلیم کرے۔
- وہ اس بات کا اقرار کرتا ہے کہ بینک اس دستاویز کو اصل ماننے کی بنیاد پر کسی بھی قسم کی ذمہ داری کا حامل نہیں ہوگا۔
- وہ اس بات کی ضمانت دیتا ہے کہ یہ دستاویز، اس کی ترسیل، یا الیکٹرانک مواصلات کے ذریعے اس پر دستخط کسی بھی قابل اطلاق قانون کی خلاف ورزی یا اس سے متصادم نہیں ہوں گے۔

- 23 بینک اپنے گاہکوں کو آفرز، نیوز لیٹرز، پروموشنز اور دیگر مارکیٹنگ مواصلات (بشمول ایس ایم ایس، ای میلز اور "ایپ" کے اندر پیغامات) فراہم کرتا ہے۔ گاہک تسلیم کرتے ہیں کہ یہ مواصلات بینک کی فراہم کردہ سروسز کا حصہ ہیں اور بینک کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ اپنے چارجز شیڈول (SOC) کے مطابق نئے چارجز متعارف کرائے یا ان میں ترمیم کرے۔ کسی بھی تبدیلی، بشمول چارجز کے نفاذ یا ترمیم کے بارے میں، گاہک کو بینک کی شرائط و ضوابط کے مطابق مطلع کیا جائے گا۔ گاہک ایس ایم ایس کے ذریعے یا مشرق آن لائن / مشرق موبائل کے ذریعے مارکیٹنگ مواصلات حاصل نہ کرنے کا انتخاب کر سکتے ہیں۔
- 24 پابندیوں کا اعلان: گاہک اس بات سے اتفاق کرتا ہے اور تسلیم کرتا ہے کہ بینک ہمیشہ اپنے کاروبار کو قواعد و ضوابط کے مطابق چلانے پر کاربند رہا ہے۔ بینک، بشمول اس کی تمام ملکی اور غیر ملکی شاخیں، ان تمام ممالک میں جہاں وہ کام کرتا ہے، قابل اطلاق قوانین، ضوابط، اور پابندیوں کی مکمل تعمیل کو یقینی بنانے کے لیے پرعزم ہے۔ بینک توقع کرتا ہے کہ اس کے گاہک بھی اسی اصول پر عمل کریں گے۔ مندرجہ بالا کو مدنظر رکھتے ہوئے، گاہک مزید تسلیم کرتا ہے کہ:
- a. بینک کسی بھی ایسی لین دین میں ملوث نہیں ہوتا، چاہے وہ کسی بھی کرنسی میں ہو، جس میں ایران، شمالی کوریا، کیوبا، شام، کریمیا، لوہانسک پیپلز ریپبلک اور دونیتسک پیپلز ریپبلک (ممنوعہ ممالک / علاقے) شامل ہوں۔
- b. بینک شمالی سوڈان کے ساتھ یا اس سے متعلق کسی بھی لین دین میں شامل نہیں ہوتا جہاں کوئی امریکی تعلق (US Nexus) ہو، جیسے کہ امریکی ڈالر (USD) امریکہ کا علاقہ یا شخص، امریکی ملکیتی / زیر کنٹرول ادارہ، یا امریکی نژاد اشیاء۔ لہذا، گاہک کو یہ سمجھنا چاہیے کہ وہ ان ممالک کے ساتھ کسی بھی درآمد / برآمد کے لین دین میں امریکی ڈالر استعمال نہ کرے۔ مزید برآں، کسی بھی دوسری کرنسی میں موصول ہونے والی ایسی رقم کو امریکی ڈالر میں تبدیل نہ کیا جائے اور نہ ہی اسے بینک کے ذریعے منتقل کیا جائے۔
- c. بینک کسی ایسے شخص، ادارے یا بحری جہاز کے ساتھ کوئی لین دین نہیں کرتا جو مقامی یا بین الاقوامی ریگولیٹرز کے ذریعے پابندیوں کے ہدف کے طور پر نامزد کیا گیا ہو۔
- d. بینک ایسے کسی بھی لین دین (بشمول درآمد یا برآمد) میں شامل نہیں ہوتا جس میں دوبہری استعمال (dual-use) کی اشیاء شامل ہوں، جو جارحانہ مقاصد کے لیے استعمال کی جا سکتی ہیں، جیسے کہ جوہری ہتھیاروں کی تیاری، اسلحہ، گولہ بارود وغیرہ۔
- e. بینک، اپنی پالیسی کے مطابق، صرف اپنے اکاؤنٹ ہولڈرز کو بینکنگ خدمات فراہم کرتا ہے، جو کہ بینک کے گاہک ہوتے ہیں۔
- f. گاہک اپنے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) میں کسی تیسرے فریق کے لیے کوئی لین دین نہیں کرے گا۔ بینک کی اپنائی گنی پالیسیوں اور اس کی ریگولیٹری تعمیل کی ذمہ داریوں کے پیش نظر، بینک ایسے گاہکوں کو خدمات فراہم نہیں کرے گا جو مذکورہ بالا تقاضوں کی پابندی کرنے میں ناکام رہیں۔

- 25 گاہک اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ وہ FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) اور CRS (Common Reporting Standard) فارمز کے حوالے سے درست معلومات اور اعلامیہ فراہم کرے گا۔ ایسا کرنے میں ناکامی کی صورت میں، موجودہ ریگولیٹری ہدایات کے مطابق گاہک کو تادیبی کارروائی کا سامنا کرنا پڑ سکتا ہے۔

26 بینک کسی بھی وقت اور اپنی مکمل صوابدید پر درج ذیل حالات میں گاہک کے اکاؤنٹ کو معطل یا منجمد کر سکتا ہے، لین دین کو بلاک

کر سکتا ہے، اور / یا گاہک کے اکاؤنٹ یا لین دین پر روک لگا سکتا ہے :

a. اگر گاہک کا اکاؤنٹ ڈیبیٹ میں ہو یا گاہک نے مقررہ اخراجات کی حد سے تجاوز کر لیا ہو، تو ایسی صورتوں میں گاہک بینک کو کسی

بھی ڈیبیٹ بیلنس کی رقم سود اور دیگر قابل اطلاق چارجز سمیت ادا کرنے کا پابند ہوگا۔

b. اگر بینک کو درج ذیل معاملات کے تحریری ثبوت یا دیگر قابل قبول شواہد موصول ہوں:

i. گاہک کا انتقال، ذہنی نااہلی، یا قانونی نااہلی۔

ii. اگر مقرر کیا گیا ہو، تو گاہک کے نامزد کردہ فرد کا انتقال، ذہنی نااہلی، یا قانونی نااہلی۔

iii. اگر گاہک نابالغ ہو، تو اس کے سرپرست کا انتقال، ذہنی نااہلی، قانونی نااہلی، یا سرپرستی کے معاملے پر سرپرستوں کے درمیان

کوئی تنازعہ۔

c. اگر بینک کو یقین ہو کہ گاہک کے اکاؤنٹ میں موجود فنڈز غیر قانونی ذرائع سے حاصل کیے گئے ہیں یا گاہک کا اکاؤنٹ مشکوک لین دین

کے لیے استعمال ہو رہا ہے۔ ایسی صورت میں، بینک گاہک سے لین دین کی قانونی حیثیت کی تصدیق کے لیے ضروری دستاویزات فراہم

کرنے کا مطالبہ کر سکتا ہے۔

d. اگر گاہک کی تنخواہ کی منتقلی (اگر قابل اطلاق ہو) بینک میں آنا بند ہو جائے یا بینک کو لگے کہ گاہک اپنی بنیادی آمدنی کے ذرائع سے

محروم ہو سکتا ہے، جبکہ گاہک پر بینک کو ماہانہ ادائیگیوں کی ذمہ داری ہو۔

e. اگر گاہک کی تنخواہ سے بینک کو ماہانہ ادائیگی کی ذمہ داری ہو اور گاہک کے اکاؤنٹ میں کوئی ایڈوانس تنخواہ موصول ہو، تو بینک کو

یہ حق حاصل ہوگا کہ وہ ان ایڈوانس ادائیگیوں پر اس حد تک روک لگا سکے جو ماہانہ ادائیگیوں کے لیے مختص ہوں۔

f. اگر گاہک بینک کی درخواست پر گاہک اور / یا اس کے اکاؤنٹ سے متعلق وہ معلومات یا دستاویزات فراہم نہ کرے، جو بینک کو قابل

اطلاق قوانین، اپنی پالیسیوں، یا کسی دیگر ضرورت کے تحت درکار ہوں۔

g. اگر گاہک کا اکاؤنٹ بند کرنے کے عمل میں ہو۔

27 اگر گاہک (یا گاہک کا نامزد کردہ فرد) بینک کی کسی بھی پالیسی کی شرائط کے تحت اپنی کسی بھی ذمہ داری کو پورا کرنے میں ناکام رہے۔

28 گاہک کی وفات:

a. گاہک کے انتقال کی صورت میں، اکاؤنٹ کو "مرحوم اکاؤنٹ" کے طور پر درجہ بند کر دیا جائے گا، اور جیسے ہی بینک کو سرکاری اطلاع

موصول ہوگی یا کسی مستند ذریعے سے اس بارے میں علم ہوگا، اکاؤنٹ کی تمام کارروائیاں فوری طور پر روک دی جائیں گی۔ ایسے

اکاؤنٹ کی کارروائی صرف اس وقت بحال ہوگی جب کسی مجاز عدالت سے جانشینی سرٹیفکیٹ یا کوئی دیگر عدالتی حکم پیش کیا

جائے گا، جو قابل اطلاق قوانین اور ضوابط کے تحت ہوگا۔

b. اگر اکاؤنٹ کی ہدایات "یا تو یا زندہ بچ جانے والا (Either-or Survivor) کے اصول کے تحت دی گئی ہوں، تو کسی ایک گاہک/جمع کنندہ کے انتقال کی صورت میں، اکاؤنٹ میں موجود کریڈٹ بیلنس زندہ بچ جانے والے گاہک کو ایک بار کی لین دین کے ذریعے نکالنے اور بعد ازاں اکاؤنٹ بند کرنے کی اجازت ہوگی، بشرطیکہ بینک کو کسی تنازعے کا نوٹس موصول نہ ہوا ہو۔ تاہم، یہ شرط وقتاً فوقتاً قابل اطلاق قوانین اور ضوابط میں ہونے والی کسی بھی تبدیلی کے تابع ہوگی۔

29 بینک کے کسی دوسرے قانون یا دائرہ اختیار کے تابع ہونے کے حق کو متاثر کیے بغیر، اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) سے متعلق شرائط و ضوابط پاکستان کے قوانین کے تابع ہوں گے۔ ان شرائط و ضوابط اور / یا اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) سے متعلق کسی بھی تنازعے کو پاکستان کی عدالتوں کے خصوصی دائرہ اختیار میں پیش کیا جائے گا۔

30 اکاؤنٹ میں دھوکہ دہی یا غلط استعمال کی صورت میں فوری طور پر بینک کو مطلع کرنا ضروری ہے۔

a. اکاؤنٹ ہولڈر اپنے اکاؤنٹ کی معلومات، چیک بک، ڈیبٹ کارڈز، پنز، او ٹی پیز، اور لاگ ان اسناد کی رازداری کو برقرار رکھنے میں احتیاط کرے گے۔

b. اکاؤنٹ ہولڈر اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ وہ اپنی اسناد کسی تیسرے فریق کو ظاہر نہیں کرے گا اور ایسی اسناد کے استعمال سے کی جانے والی تمام لین دین کی مکمل ذمہ داری قبول کرتا ہے۔

c. بینک غیر مجاز ٹرانزیکشنز سے ہونے والے نقصانات کے ذمہ دار نہیں ہوگا جہاں اکاؤنٹ ہولڈر مناسب احتیاط رکھنے میں ناکام رہا ہو یا رپورٹ کرنے میں تاخیر کی ہو۔

d. بینک کو حق حاصل ہے کہ وہ اکاؤنٹ اور ڈیوائس کی ایکٹیویٹی کی نگرانی کرے اور اگر دھوکہ دہی کا شبہ ہو تو بغیر پیشگی اطلاع کے اکاؤنٹ کو منجمد، محدود یا بند کر دے۔ بینک کو یہ بھی حق حاصل ہے کہ اگر تحقیقات کے نتیجے میں یہ ثابت ہو کہ فنڈز غلط نیت سے حاصل کیے گئے ہیں تو براہ راست اکاؤنٹ سے رقم نکالے۔

e. ایسے معاملات میں جہاں دھوکہ دہی کی ایکٹیویٹی کا شک ہو، بینک قانون کے تقاضوں کے تحت ریگولیٹری، قانونی، اور نفاذ کے اداروں کے ساتھ معلومات کا تبادلہ کر سکتا ہے۔

f. اکاؤنٹ ہولڈر اکاؤنٹ ہولڈر کی طرف سے کی جانے والی دھوکہ دہی کی کارروائیوں سے یا ان کی لاپرواہی کی وجہ سے ہونے والے کسی بھی نقصان کے خلاف بینک کو نقصان پہنچانے اور اسے بے ضرر رکھنے پر اتفاق کرتا ہے۔

g. بینک ایسے نقصانات کا ذمہ دار نہیں ہوگا جو کسی تیسرے فریق کی دھوکہ دہی یا سائبر حملوں کے نتیجے میں ہوں اور جو اس کے معقول اختیار سے باہر ہوں۔

h. بینک کے ذرائع سے کی جانے والی ٹرانزیکشنز دھوکہ دہی کی جانچ اور نگرانی کے تابع ہو سکتی ہے۔ اکاؤنٹ ہولڈر اس بات پر رضامند ہے کہ اس کی لین دین کی معلومات پر رویوں کے تجزیے اور دیگر فراڈ اینالیٹکس ٹولز کا اطلاق کیا جا سکتا ہے۔

- ا. الرئس، اور فراڈ سے متعلق پیغامات بھیج سکتا ہے، اور غلط رابطہ معلومات کی وجہ سے، OTP بینک رجسٹرڈ موبائل نمبر یا ای میل پر ان کی عدم وصولی کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- ز. اکاؤنٹ کھولنے یا اس کے استعمال کے دوران غلط، گمراہ کن یا نامکمل معلومات فراہم کرنا دھوکہ دہی کے زمرے میں آتا ہے، اور اس کے نتیجے میں اکاؤنٹ فوری طور پر بند کیا جا سکتا ہے اور قانونی کارروائی کی جا سکتی ہے۔
- k. اکاؤنٹ کو غیر قانونی یا غیر تصدیق شدہ ذرائع سے رقوم وصول کرنے یا منتقل کرنے کے لیے استعمال نہیں کیا جا سکتا۔ بینک کو ایسے لین دین کو منسوخ کرنے اور متعلقہ حکام کو رپورٹ کرنے کا حق حاصل ہے۔
- ا. اکاؤنٹ ہولڈر اس بات پر رضامند ہے کہ مشتبہ دھوکہ دہی یا اکاؤنٹ کے غلط استعمال کی کسی بھی تحقیقات کے دوران بینک اور متعلقہ حکام کے ساتھ مکمل تعاون کرے گا۔
- m. بینک دھوکہ دہی کی تحقیقات کے سلسلے میں ضرورت پڑنے پر رقوم روک سکتا ہے یا لین دین میں تاخیر کر سکتا ہے۔
- n. بینک قابل اطلاق اینٹی فراڈ، اینٹی منی لانڈرنگ، اور دہشت گردی کی مالی معاونت کی روک تھام سے متعلق قوانین کی پابندی کرتا ہے، اور صارف کی ایکٹیویٹی کو ریگولیٹری اداروں کو رپورٹ کرنے کے لیے کسی اجازت کا مجاز نہیں۔
- o. اکاؤنٹ ہولڈر بینک کو اس بات کا اختیار دیتا ہے کہ وہ اسٹیٹ بینک یا قانون نافذ کرنے والے اداروں کی جانب سے دھوکہ دہی یا مشتبہ سرگرمی سے متعلق جاری کردہ ہدایات کے مطابق کارروائی کرے۔

- 31 بینک کو یہ حق حاصل ہوگا کہ وہ بغیر کسی اطلاع کے، گاہک کے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) سے تمام فیس، اخراجات، منافع، کمیشن / ٹیکس اور گاہک اور بینک کے درمیان ہونے والے تمام لین دین سے متعلق دیگر چارجز ڈیٹ کر سکے۔ تفصیلات کے لیے ویب سائٹ پر دستیاب چارجز کے شیڈول کا حوالہ دیں۔
- 32 جہاں بھی قابل اطلاق ہوگا، زکوٰۃ اس مخصوص زکوٰۃ سال کے لیے اعلان کردہ مستثنیٰ حد سے زائد بیلنس رکھنے والے متعلقہ اکاؤنٹس سے ویلیویشن تاریخ پر منہا کی جائے گی۔
- 33 زکوٰۃ کی کٹوتی سے استثنیٰ کے لیے مقررہ فارم پر دی گئی درخواست بینک میں کم از کم ایک ماہ قبل ویلیویشن تاریخ سے پہلے درج کرائی جائے گی یا زکوٰۃ کے قابل اطلاق قوانین کے مطابق ہوگی۔ زکوٰۃ کی کٹوتی زکوٰۃ اور عشر آرڈیننس 1980 کے مطابق کی جائے گی۔

اکاؤنٹ کھلوانے کے لیے لاگو شرائط و ضوابط

- 1 18 سال اور اس سے زیادہ عمر کے پاکستان کے رہائشی، جن کے پاس قانونی شناختی کارڈ (ایس این ائی سی) موجود ہو، بینک میں اکاؤنٹ کھلوانے کے حقدار ہیں۔ نئے اور موجودہ رہائشی، انفرادی سطح پر بینک میں اکاؤنٹ کھلوانے کے مجاز ہیں۔ کسٹمر کے اکاؤنٹ کھولنے کے وقت مناسب شناخت/کے وائی سی کی ضرورت ہوگی، جو کہ بینک کی پالیسی / طریقہ کار اور / یا ریگولیٹری اتھارٹی کی ہدایات کے مطابق ہوگی، جہاں بینک کو یہ حق حاصل ہوگا کہ وہ کسی بھی اکاؤنٹ کھولنے کی درخواست کو ویب پورٹل کے ذریعے موصول ہونے پر کوئی وجہ بتائے بغیر مسترد کر سکے یا بعض حالات میں بینک اپنی واحد صوابدید پر کسٹمر کو مزید جانچ پڑتال کے لئے بھیج سکتا ہے۔
- 2 اکاؤنٹ کھلوانے کے لیے کسٹمر کو مندرجہ ذیل کی ضرورت ہوگی:
 - a. درست ایس این ائی سی۔
 - b. ایک موبائل نمبر، جو بعض اقسام کے اکاؤنٹس کے لیے لازمی طور پر اسی گاہک کے نام پر رجسٹرڈ ہونا چاہیے جیسا کہ اس کے ایس این ائی سی پر درج ہے۔ بینک اپنی صوابدید پر وقتاً فوقتاً مطابقت رکھنے والے ڈیوائسز، موبائل آپریٹر اور سافٹ ویئر کے بارے میں ہدایات دے گا۔ اگر کوئی غلط معلومات فراہم کی جائیں تو بینک ضروری کارروائی کر سکتا ہے، جس میں اکاؤنٹ کو بلاک کرنا یا بند کرنا بھی شامل ہے لیکن اس تک محدود نہیں۔
 - c. اضافی دستاویزات / شرائط جو بینک نے اکاؤنٹ کھلوانے کے لیے کسٹمر سے طلب کی ہوں۔
- 3 کوئی بھی شخص جو اکاؤنٹ کھولتا یا چلاتا ہے، اسے یہ سمجھا جائے گا کہ اس نے ان شرائط و ضوابط اور قابل اطلاق چارجز کی فہرست کو پڑھا، سمجھا اور قبول کیا ہے جو کہ وقتاً فوقتاً بینک کی جانب سے جاری اور ترمیم کی جاتی ہیں۔
- 4 کسٹمر اس بات کو تسلیم کرتا ہے کہ اکاؤنٹ کھولنے اور چلانے کے لئے اور خدمات سے فائدہ اٹھانے کے لئے، بینک کو بائیومیٹرک تصدیقی نظام کے ذریعے کسٹمر کے ڈیٹا تک رسائی کی ضرورت پڑ سکتی ہے اور کسٹمر اس بات کی اجازت دیتا ہے کہ بینک بائیومیٹرک تصدیقی نظام کے ذریعے اس ڈیٹا تک رسائی حاصل کر سکے۔ بینک کوئی بھی وجہ بتائے بغیر کسی بھی وقت سروس منقطع کر سکتا ہے۔
- 5 مطلوبہ کاغذات :
 - a. کسٹمر آن بورڈنگ کے دوران ایس این ائی سی سکین کر کے اپ لوڈ کرے گا۔ کسٹمر FATCA/CRS کے فارم ڈیجیٹل بھرے گا، جس کے تحت، کسٹمر کی رضامندی خود بخود ان فارموں کے ساتھ منسلک ہو جائے گی جب کسٹمر "Proceed" یا "Accept" یا اس سے ملتے جلتے کسی بٹن یا آئیکون پر کلک کرے گا جو قبولیت یا رضامندی کے معنی دیتے ہیں یا بینک کے ڈیجیٹل چینل / ویب پورٹل پر اکاؤنٹ کھولنے کے عمل کو آگے بڑھانے یا مکمل کرنے سے۔
 - b. اکاؤنٹ اپ گریڈ کرتے ہوئے کسٹمر سے آمدنی کا ثبوت/ ذریعہ آمدن پوچھا جاسکتا ہے۔
 - c. کسی بھی غیر تصدیق یا نامکمل دستاویزات کی صورت میں، بینک کو اپنی صوابدید پر حق حاصل ہوگا کہ وہ کسی بھی ٹرانزیکشن کو روکے، ابھام کو دور کرنے تک ڈیپٹ بلاک لگائے، اکاؤنٹ کی کارروائی معطل کرے یا اکاؤنٹ کو بند کرے۔

6 آپ مشرق بینک کو اجازت دیتے ہیں کہ وہ آپ کے اکاؤنٹ / اکاؤنٹس تک رسائی اپنی ڈیجیٹل چینلز کے ذریعے فراہم کرے، جن میں مشرق موبائل ایپ اور دیگر موجودہ یا مستقبل کے الیکٹرانک ذرائع شامل ہیں۔ اگر آپ کے ایک سے زائد اکاؤنٹس ہیں، تو یہ اجازت ہر اکاؤنٹ پر انفرادی طور پر لاگو ہوگی۔

7 اکاؤنٹ کی لمٹس

کسٹمر کے مطلوبہ اکاؤنٹ لیول کے حساب سے اس پر مندرجہ ذیل لمٹس لاگو ہوں گی

اکاؤنٹ کا نام	مشرق نیو سیونگز اکاؤنٹ
تصدیق کا لیول	تصدیق کا لیول 2 بائیو میٹرک + موبائل نمبر کی تصدیق اور لائپولینس
یومیہ وصولی	لامحدود
یومیہ ادائیگی	1,000,000 روپے
ماہانہ وصولی	لامحدود
ماہانہ ادائیگی	1,000,000 روپے
زیادہ سے زیادہ بیلنس	1,000,000 روپے

- a. چینل اور ڈیٹ کارڈ کی حدیں الگ الگ ہو سکتی ہیں، لیکن مذکورہ بالا اکاؤنٹ کی بنیاد پر مقرر کردہ حد سے زیادہ نہیں ہوں گی۔
- اکاؤنٹ کی حدیں وقتاً فوقتاً تبدیل ہو سکتی ہیں جیسا کہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان اور/یا متعلقہ قوانین اور ضوابط کے مطابق مقرر کیا گیا ہو، اور کسٹمر کو واضح طور پر مطلع کرنے کی ضرورت کے بغیر۔
- b.

ذمہ داری و استثنیات

- 1 بینک صرف اس صورت میں کسٹمر کے کسی نقصان، لاگت یا اخراجات کا ذمہ دار ہوگا جب وہ بینک کی یا ان کی سراسر غفلت یا جان بوجھ کر غلطی کا براہ راست نتیجہ ہو۔ بینک کسی بھی دیگر براہ راست یا بالواسطہ نقصان کے لئے ذمہ دار نہیں ہوگا جو کسٹمر نے برداشت کیا ہو، چاہے بینک کو ایسے نقصان کے امکان کے بارے میں مشورہ دیا گیا ہو یا کسٹمر کی جانب سے شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی سے پیدا ہوا ہو۔ کسی بھی صورت میں، بینک کی مجموعی ذمہ داری کسی بھی نقصان، ضرر، لاگت یا خرچ کے لئے اس کسٹمر کی فیس تک محدود ہوگی جو کسٹمر نے گزشتہ کیلنڈر سال کے دوران ادا کی ہو جس میں نقصان یا ضرر پیش آیا ہو۔
- 2 گاہک درج ذیل امور کا ذمہ دار ہوگا: (i) ان شرائط و ضوابط کے تحت کسی بھی صارف کی طرف سے کیے گئے کسی بھی اقدام اور ایسی کسی بھی ہدایت کے لیے جو کسی ایسے شخص کو دی گئی ہو جسے گاہک، اس کے ملازمین یا ایجنٹس نے مجاز حقوق اور سروسز کے استعمال سے متعلق معلومات فراہم کی ہوں۔ (ii) ان شرائط کی تعمیل، اور وقتاً فوقتاً بینک کی جانب سے گاہک کو سروسز سے متعلق دی گئی کسی بھی

ہدایت پر عمل درآمد، نیز گاہک کی جانب سے ان شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی یا بینک کی سروسز سے متعلق دی گئی کسی بھی ہدایت پر عمل درآمد، نیز گاہک کی جانب سے ان شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی یا بینک کی ضروریات پر عمل نہ کرنے کے نتیجے میں بینک کو پہنچنے والے کسی بھی نقصان، خرچ، ذمہ داری یا نقصان کا ازالہ۔

- 3 گاہک اس بات سے اتفاق کرتا ہے اور اس کی ضمانت دیتا ہے کہ وہ بینک کو ہر قسم کے دعووں، ذمہ داریوں، نقصانات، سزاؤں، قانونی کارروائیوں، اخراجات اور دیگر تمام نقصانات سے مکمل طور پر محفوظ رکھے گا اور اس کا دفاع کرے گا، جو درج ذیل وجوہات کی بنا پر بینک کو برداشت کرنا پڑ سکتے ہیں (i) بینک کی جانب سے گاہک کی ہدایات پر عمل درآمد (ii) گاہک کی جانب سے سروسز کا استعمال، (iii) گاہک کی جانب سے شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی۔
- 4 گاہک مکمل اور ناقابل واپسی طور پر بینک کے خلاف کسی بھی قانونی یا دیگر دعوے، ذمہ داریوں اور حقوق سے دستبردار ہوتا ہے اور بینک کو ان تمام ذمہ داریوں سے مکمل طور پر آزاد کرتا ہے۔
- 5 بینک اس بات کی ضمانت نہیں دیتا کہ سروسز کے ذریعے دستیاب معلومات درست، مکمل، غلطی سے پاک یا جدید ہیں، یا جب انہیں حاصل کیا جائے گا تو وہ بالکل تازہ ترین ہوں گی۔

زکوٰۃ اور منافع کی حساب کتاب

- 1 زکوٰۃ کی کنوتی: زکوٰۃ، جہاں قابل اطلاق ہو، مخصوص زکوٰۃ سال کے لیے مقررہ اوپلیوایشن تاریخ پر اُن کھاتوں سے کائی جائے گی جن کا بیلنس مستثنیٰ حد سے تجاوز کرتا ہو۔
- 2 زکوٰۃ سے استثنیٰ کی درخواستیں مقررہ فارمیٹ کے مطابق اوپلیوایشن تاریخ سے کم از کم 30 دن قبل جمع کروانا ضروری ہے۔
- 3 پرافٹ کریڈٹنگ: اگر قابل اطلاق ہو، تو منافع بچت کھاتے میں بینک کی مقرر کردہ مدت کے مطابق جمع کیا جائے گا اور یہ بینک کی پالیسی کے تحت تبدیل بھی ہو سکتا ہے۔
- 4 بینک کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ اپنی صوابدید پر منافع کی شرح میں ترمیم کرے، اور اس میں کسی قسم کی تبدیلی کو ریگولیٹری ہدایات کے مطابق صارفین کو آگاہ کیا جائے گا۔

قانون، حدود و استثنیٰ

- 1 ان شرائط و ضوابط کا نفاذ اسلامی جمہوریہ پاکستان کے قوانین کے تحت کیا جائے گا۔
- 2 بینک اور گاہک کے درمیان کسی بھی قسم کا تنازع یا اختلاف، جو اکاؤنٹ، اس میں موجود فنڈز یا ان شرائط و ضوابط سے متعلق ہو، اسے پاکستان کے ثالثی ایکٹ 1940 یا اس کے بعد نافذ ہونے والے کسی بھی قانون کے مطابق کراچی، پاکستان میں ثالثی کے لیے بھیجا جائے گا۔
- 3 گاہک اور بینک دونوں کسی بھی قانونی کارروائی یا اس کے نفاذ سے استثنیٰ حاصل کرنے کے کسی بھی حق سے دستبردار ہوتے ہیں۔