

Terms and Conditions (Debit Cards)

Contents

1.	Introduction	2
2.	Definitions	3
3.	Terms and Conditions Applicable for Debit Card	4
1.	Customer Responsibility	4
2.	Reservation of Rights.....	5
3.	Limitation of Liability.....	5
4.	Regulatory Compliance	6
5.	Acceptance	6
6.	Transaction Terms.....	6

Introduction

The following terms and conditions ("Terms and Conditions") apply to and regulate the operation of Debit Cards (as defined below) offered by Mashreq Bank Pakistan Limited ("Bank") and govern the general relationship (including, without limitation, all transactions relating to the operation and maintenance of the Debit Card) 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 of Accounts maintained by the Customer at the Bank.

In the event of any conflict between any of these Terms and Conditions and the terms and conditions specified for other products, services or offers, the terms and conditions 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.

When the Customer accepts the particulars of the Debit Card digitally or through applications, or subscribes through any permitted channel, it shall constitute acceptance by the Customer of these Terms and Conditions 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 right 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 or the schedule of charges at its sole and absolute discretion and at any time. If there are any changes to these Terms and Conditions, the schedule of charges, or any specific features, the Bank will give the Customer thirty (30) calendar days' notice of such changes through the Website and/or via e-mail and/or through any other means of communication as deemed appropriate by the Bank. The Customer acknowledges and agrees that, in the absence of any written objection received by the Bank within thirty (30) days, the Customer shall be deemed to have accepted and agreed to such Terms and Conditions.

Definitions

The following words and phrases shall have the meanings given below unless indicated otherwise:

1. "Account(s)" refers to such account(s) which a Customer may have with the Bank whether alone or jointly with any other natural person(s) and includes savings Account(s), current Account(s), Deposits and any other Account(s) which the Bank may introduce for natural person(s) from time to time.
2. "ATM" means automatic teller machine(s).
3. "Bank" and/or "Mashreq" means Mashreq Bank Pakistan Limited and its successors and assignees.
4. "Cardholder" means the natural person(s) to whom or in whose name the Debit Card is issued by the Bank.
5. "Customer" means any natural person in whose name the Account(s) is/are maintained and includes the successor(s) of such person(s).
6. "Debit Card" or "Card" means the applicable debit card issued by the Bank to the Customer which is linked to the Customer's Account(s), and shall include subsequently issued renewal and/or replacement Cards, if any.
7. "Deposit" means any fixed deposit or time deposit placed by a Customer with the Bank in Rupees or such other foreign currency as the Bank may permit.
8. "Direct Banking Centre" is a telephone based banking center offered by the Bank that allows Customer(s) to perform financial and non-financial transactions on their Account(s) with the Bank.
9. "Domestic Payment Scheme" refers to payment networks such as PayPak, as well as other locally operated schemes mandated by the State Bank of Pakistan, primarily facilitating domestic transactions within Pakistan/any other jurisdiction allowed by the Domestic Payment Scheme. These schemes are designed to handle transactions conducted within Pakistan and are operated by local switches authorized by regulatory authorities.
10. "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.
11. "International Payment Scheme" refers to globally recognized networks such as Visa, Mastercard, American Express, and others, which facilitate electronic transactions between merchants and cardholders across different countries and currencies. These schemes enable the acceptance and processing of credit, debit, and prepaid card payments internationally.
12. "Liability" refers to (whether arising in relation to the Customer, 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.
13. "Mashreq Mobile" refers to the mobile application designed for conducting Card/Account management activities and financial transactions.
14. "Mashreq Online" refers to a website designed for conducting Card/Account management activities and financial transactions.

15. "Outsourcing" refers to use of a third party (affiliated entity or un-affiliated) to perform activities, functions or processes that are typically undertaken by financial institutions. This arrangement aims to save money, reduce time, and/or utilize the specialized skills or technology of another entity on an ongoing basis. Outsourcing does not include consultancy services or purchase contracts for tangible or intangible items, such as standardized products such as furniture, software/IT solutions, or ATMs.
16. "PIN" means personal identification number issued to the Cardholder to operate the Account(s) by way of a Debit Card at an ATM or through other permitted and acceptable modes.
17. "Rupee" refers to the Pakistani Rupee, being the official currency of the Islamic Republic of Pakistan.
18. "Subsidiary" refers to a company controlled directly or indirectly by another company (the holding company). Control is defined as the holding company:
 - (a) Owning a majority of the voting rights exercisable at the general meetings of the company; or
 - (b) Having 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.

A Subsidiary of a Subsidiary is also considered a Subsidiary of the ultimate holding company. This definition applies to a company's status at any given time, unless the context specifies otherwise.

19. "Website" refers to the website owned, established and maintained by the Bank.

Terms and Conditions Applicable for Debit Card

1. Customer Responsibility

- a. The Debit Card and related PIN are issued/generated to the Cardholder entirely at the Customer's own risk, and the Bank shall bear no Liability whatsoever for any loss/damage arising from the issuance of the Debit Card and the related PIN.
- b. The Customer undertakes that he shall not disclose the PIN or his Account information to anyone. Sharing information with third parties could result in unauthorized access of the Customer's Account(s).
- c. The Customer shall take every possible care to prevent the Debit Card from being lost, misplaced or stolen and the Cardholder undertakes not to pass the Debit Card to any other person. If the PIN is disclosed, lost or stolen then the Bank shall not be held responsible or liable for any acts, transactions or any illegal or incapacitated acts that may be carried out.
- d. The Cardholder or the Customer shall at all times remain liable for any transaction made by the use of the Debit Card, Mashreq Online or Direct Banking Centres howsoever caused, including any unauthorized use of the Debit Card, Mashreq Online or Direct Banking Centres and/or the related PIN. The Bank's record of transactions processed by the Debit Card shall be final, conclusive, and binding on the Cardholder.

- e. Subject to the Bank's sole and absolute discretion, a Debit Card may be issued to a minor but in the name of his/her legal guardian and operational access can be given, only upon authorization given by the guardian. The guardian will assume full responsibility for all the activities performed by the minor.
- f. Loss, theft, fraud, or misuse of the Debit Card must be informed immediately to the Bank by calling +92 2111-000-636 or through the Bank's digital portal/applications.
- g. Once a transaction is completed, it cannot be cancelled by the Cardholder(s). Upon receiving notifications from the merchant, the Bank will promptly deduct the transaction amount from the Account. Any delays in this process are beyond the Bank's Liability. The Cardholder agrees to reimburse the Bank for any outstanding amounts resulting from transactions authorized by them, even after the Account has been closed.
- h. The Cardholder shall bear full responsibility for any losses or costs incurred by the Bank due to a breach of the Terms and Conditions and shall promptly reimburse the Bank for all such expenses.
- i. If the Cardholder inadvertently or deliberately shares their confidential and sensitive financial information with a third party due to carelessness or negligence, the Bank assumes no responsibility for any resulting financial losses.

2. Reservation of Rights

- a. The Bank reserves the right to cancel or replace the Debit Card at any time without notice and at its own discretion.
- b. The Debit Card issued remains the property of the Bank, and the Cardholder must surrender it upon the Bank's request. The Bank retains the authority to cancel, withdraw, or decline the reissue of a new Debit Card, as well as to renew or replace the Card for the Customer, at its discretion any time.

3. Limitation of Liability

- a. The Bank shall not be liable or responsible in any way if Direct Banking Centres refuse access for any reason whatsoever and the Bank has the absolute right at any time and without prior notice to modify, withhold, suspend, withdraw, or cancel any or all of the services under such system.
- b. The Bank assumes no Liability for any repercussions arising from the non-honorability or functionality of transactions conducted using the Card, or in the event of any malfunction or failure of the ATM or payment system.
- c. The Bank reserves the right to occasionally partner with various agencies to introduce features on the Card. However, the Bank does not warrant or guarantee the effectiveness, efficiency, or utility of any products or services offered by these service providers, merchants, outlets, or agencies. Any disputes must be addressed directly with the merchant or agency concerned, without implicating the Bank in any way.

4. Regulatory Compliance

- a. The utilization of the Card beyond the borders of Pakistan will strictly adhere to the applicable Pakistani foreign exchange regulations. Failure to comply with these regulations will render the Cardholder solely and entirely accountable for noncompliance with the law and the regulations stipulated by the State Bank of Pakistan, along with any notifications issued thereunder from time to time.
- b. In compliance with regulations and directives, the Bank is obligated to abstain from facilitating its Customer(s) in transactions involving offshore foreign exchange trading, margin trading, contract for difference (CFD) trading websites/apps/platforms, and virtual/crypto currencies, coins, or tokens. Any such transactions brought to the notice of the Bank will be declined without prior notice to the Customer(s). The Bank reserves the right to report such infractions to the appropriate banking and governmental authorities.

5. Acceptance

Upon receipt of the Debit Card, the Cardholder shall sign the signature panel on the back of the Debit Card immediately and such signature and/or Debit Card activation and/or use of the Debit Card will constitute binding and conclusive evidence of the Cardholder's confirmation to be bound by these Terms and Conditions, notwithstanding that the Bank is not notified of the Cardholder's receipt of the Debit Card.

The Customer agrees to allow the Bank to share Customer data and information, including storage and processing, with other entities within the Bank's Group or third party organizations. This includes sharing details about the Customer's Card(s) and related facilities with agents, other banks, financial institutions, or companies as deemed appropriate by the Bank. The Customer also acknowledges that his/her confidential data may be accessed in legal proceedings under such circumstances.

6. Transaction Terms

- a. The Bank will debit the Customer's Account(s) with the amount of any withdrawals/transfers/ payments of bills and payments for goods and services at point of sale (POS) terminals and e-commerce purchases and such payments as effected by the use of the Debit Card, Mashreq Online, Mashreq Mobile or Direct Banking Centre, along with the related bank charges.
- b. The Cardholder and the Customer shall accept all debit entries arising as a result of the use of the Debit Card.
- c. All foreign currency transactions will be conducted in accordance with the allocations or limits stipulated by the regulatory authority, which will be duly communicated to the Customer.
- d. The Cardholder authorizes the Bank to deduct from the Account(s)/linked Account(s) linked to the Card, the Rupee equivalent along with associated charges on the settlement day for all foreign currency transactions conducted abroad, whether through payment network ATMs or merchants.

The exchange rate applied for converting foreign currency to Rupee will be based on the Bank's prevailing rate on the day the transaction is received and processed in Pakistan. This exchange rate will be deemed final and not subject to any questioning by the Cardholder. The prevailing market rate will determine the exchange rate for all foreign currency transactions on the Card, and this rate will be binding on the Cardholder.

- e. The Bank is responsible for collecting any applicable taxes from the Customer's Account for all foreign currency transactions, including payments, travel expenses, accommodations, shopping, online purchases, etc., made with merchants outside Pakistan, as determined by the government periodically. It is important to note that in the event of chargebacks, disputes, or fraud, the Bank is not obligated to reverse the tax charged. The Cardholder must contact the tax authorities directly for any tax reversals. However, upon request, the Bank will provide a tax certificate.
 - f. Although the Cardholder may have the option to withdraw cash from ATMs in foreign countries and use the Card for payments to merchants, the Bank reserves the right to revoke this privilege at its discretion any time.
 - g. The Bank reserves the right to limit the withdrawable amounts and the purchases through the Debit Card on any calendar day and to advise the Cardholder of such limits from time to time.
 - h. The Bank may, at its absolute discretion, change the daily cash and purchase limits without giving any reasons to the Cardholder. Such change(s) shall be communicated to the Customer at least thirty (30) calendar days prior to the change through the Website and/or email and/or through any other means of communication as deemed appropriate by the Bank.
 - i. The records, books and statements maintained, prepared, and made by the Bank with respect to any transactions or acts carried out under the Debit Card, shall be conclusive and binding on the Customer with no right of objection.
 - j. ATM transactional charges passed on by Domestic Payment Scheme will be borne by the Cardholder unless specified otherwise.
 - k. In case of closing of the Account(s) linked with the Debit Card by the Bank for any reason or by the Customer, the Debit Card shall become invalid.
 - l. Besides these Terms and Conditions, the Card's usage will be subject to the terms, conditions, and operational guidelines set forth by Domestic Payment Scheme/International Payment Scheme, which may be updated.
 - m. If there are insufficient funds to cover outstanding charges owed to the Bank by the Cardholder for Card transactions, all Card services may be suspended until the Cardholder settles the related charges. Upon receipt of proper instructions and funds from the merchant location for a refunded Card
 - n. transaction, the Bank will credit the linked Account accordingly. However, the Bank bears no responsibility for any delays in receiving these instructions and refunds.
- The Cardholder acknowledges that the Bank retains the authority to decline any investigation into
- o. transaction disputes or fraudulent online transactions reported by the Cardholder after forty five (45) days from the settlement processing date of the transaction. The Cardholder assumes full responsibility for the disputed amount in such cases. If the Bank's investigation into a disputed transaction, initiated by the Cardholder, reveals negligence on the part of the Cardholder, the Bank will pass on all transaction retrieval charges as per the prevailing schedule of charges to the Cardholder.

شرائط و ضوابط (ڈیٹ کارڈز)

فہرست

1	تعارف	2
2	تعريفات	3
3	ڈیٹ کارڈ پر لاگو ہونے والی شرائط و ضوابط	5
1	صارف کی ذمہ داری	5
2	حقوق کا تحفظ	6
3	ذمہ داری کی حد	6
4	قانونی تعميل	6
5	قبولیت	7
6	ٹرانزیکشنز کی شرائط	7

تعارف

مندرجہ ذیل شرائط و ضوابط ("شرائط و ضوابط") کا اطلاق مشرق بینک پاکستان لمیٹڈ ("بینک") کے پیش کردہ ڈیٹ کارڈ (بمطابق تعریف ذیل) پر، اور صارف (بمطابق تعریف ذیل) اور بینک کے درمیان عمومی تعلق (بشمول اور بلا حد، ڈیٹ کارڈ استعمال کرنے اور جاری رکھنے سے متعلق لین دین کے تمام معاملات) پر ہوتا ہے۔

یہ شرائط و ضوابط اُن دیگر شرائط و ضوابط پر مستزاد ہیں جو بینک وقتاً فوقتاً اپنی ویب سائٹ (بمطابق تعریف ذیل) پر بیان کرے اور جو بینک کی فراہم کردہ دیگر مصنوعات، خدمات یا پیشکشوں بشمول صارف کے بینک میں چلنے والے اکاؤنٹس سے متعلق ہوں۔

ان شرائط و ضوابط اور دیگر مصنوعات، خدمات اور پیشکشوں کی مخصوص شرائط و ضوابط کے درمیان تصادم کی صورت میں دیگر مصنوعات، خدمات اور پیشکشوں کی مخصوص شرائط و ضوابط قابلِ عمل رہیں گی۔ مزید برآں، عمومی شرائط و ضوابط اور ذیل میں بیان کردہ اضافی شرائط و ضوابط کے درمیان عدم مطابقت کی صورت میں اضافی شرائط و ضوابط قابلِ عمل رہیں گی۔

جب صارف ڈیٹ کارڈ کے کوائف ڈیجیٹل طریقے سے یا بذریعہ درخواست قبول کر لیتا ہے یا کسی مجاز ذریعے سے سبسکرائب کرتا ہے تو صارف کی ان شرائط و ضوابط (بشمول ان میں وقتاً فوقتاً ترمیم) کی قبولیت بھی وجود میں آ جاتی ہے۔

بینک کبھی بھی مُطلقاً ذاتی صوابدید اور ارادے پر کسی بھی شرائط و ضوابط کی تعمیل سے استثناء دے سکتا ہے، اور اس استثناء سے دیگر شرائط و ضوابط کے تحت بینک کے حقوق (بشمول ان شرائط و ضوابط کو نافذ کرانے کا حق) اور مفادات متاثر نہیں ہوں گے۔

بینک قابلِ نفاذ قوانین کے دائرہ کار میں کسی بھی وقت مُطلقاً ذاتی صوابدید پر شرائط و ضوابط یا شیڈول آف چارجز میں ترمیم، تبدیلی، اضافہ، یا ان کو حذف کر سکتا ہے۔ ان شرائط و ضوابط، شیڈول آف چارجز یا مخصوص خصوصیات میں کسی بھی تبدیلی کی صورت میں بینک صارف کو ویب سائٹ اور/یا ای میل اور/یا اپنی صوابدید کے مطابق کسی اور ذرائع ابلاغ سے تیس (30) کیلنڈر دنوں کی اطلاع دے گا۔ صارف اس بات پر رضامند ہے کہ اگر بینک کو صارف کی طرف سے تیس (30) دنوں میں تحریری اعتراض موصول نہ ہو تو سمجھا جائے گا کہ صارف نے مذکورہ شرائط و ضوابط قبول کر لی ہیں۔

تعريفات

مندرجہ ذیل الفاظ اور فقروں کا درج ذیل مفہوم سمجھا جائے گا، إلا یہ کہ کوئی اور مفہوم بیان کیا گیا ہو :

- 1 ”اکاؤنٹ / اکاؤنٹس“ سے مراد صارف کے بینک میں اکاؤنٹ / اکاؤنٹس ہیں، خواہ اکیلے یا کسی بھی اور قدرتی شخص / اشخاص کے ساتھ مشترکہ طور پر، بشمول سیونگزر اکاؤنٹ / اکاؤنٹس، کرنٹ اکاؤنٹ / اکاؤنٹس، ڈپازٹس اور کوئی بھی اور اکاؤنٹ / اکاؤنٹس جو بینک وقتاً فوقتاً قدرتی شخص / اشخاص کے لیے متعارف کرائے۔
- 2 ”اے ٹی ایم“ سے مراد آٹومیٹک ٹیلر مشین ہے۔
- 3 ”بینک“ اور / یا ”مشرق“ سے مراد مشرق بینک پاکستان لمیٹڈ اور اس کے جانشین اور قائم مقام ہیں۔
- 4 ”کارڈ ہولڈر“ (کارڈ کے حامل) سے مراد قدرتی شخص / اشخاص ہیں جس / جن کو یا جس / جن کے نام پر بینک نے ڈیبٹ کارڈ جاری کیا ہے۔
- 5 ”کسٹمر“ (صارف) سے مراد کوئی قدرتی شخص ہے / اشخاص ہیں جس / جن کے نام پر اکاؤنٹ / اکاؤنٹس چل رہے ہیں بشمول اس / ان کے جانشین۔
- 6 ”ڈیبٹ کارڈ“ یا ”کارڈ“ سے مراد بینک کا صارف کو جاری کردہ قابلِ نفاذ ڈیبٹ کارڈ ہے جو صارف کے اکاؤنٹ / اکاؤنٹس سے منسلک ہے، بشمول بعد ازاں جاری کردہ تجدید شدہ اور / یا متبادل کارڈز، اگر کوئی ہو۔
- 7 ”ڈپازٹ“ سے مراد کوئی فکسڈ ڈپازٹ یا ٹائم ڈپازٹ ہے جو صارف نے بینک میں رکھا ہو، روپے یا کسی دوسری کرنسی میں جس کی بینک اجازت دے۔
- 8 ”ڈائریکٹ بینکنگ سپنر“ (براہ راست بینکاری مرکز) بینک کی طرف سے پیش کردہ ٹیلیفون پر مبنی بینکاری مرکز ہے جس کے ذریعے صارفین اپنے بینک اکاؤنٹ / اکاؤنٹس میں مالیاتی و غیر مالیاتی لین دین کے معاملات کر سکتے ہیں۔
- 9 ”ڈومیسٹک پیمنٹ اسکیم“ (مقامی ادائیگی اسکیموں) سے مراد ادائیگی کے نیٹ ورک مثلاً PayPak اور اس کے علاوہ مقامی سطح پر چلائی جانے والی دیگر اسکیمیں ہیں جن کو اسٹیٹ بینک آف پاکستان نے لازمی قرار دیا ہے، جو بنیادی طور پر پاکستان / کسی اور دائرہ عملداری میں جس کی اجازت ڈومیسٹک پیمنٹ اسکیم نے دی ہو، مقامی لین دین کے معاملات میں معاونت کرتی ہیں۔ یہ اسکیمیں پاکستان کے اندر لین دین کے معاملات سنبھالنے کی غرض سے تشکیل دی جاتی ہیں اور ان کو مقامی سوئچز چلاتے ہیں جن کو قانونی مختار اداروں نے اختیار دیا ہوتا ہے۔
- 10 ”گروپ“ سے مراد بے بینک، کوئی بھی کمپنی جس کا بینک سبسیڈری ہے (اس کی ہولڈنگ کمپنی)، ان ہولڈنگ کمپنیوں کی کوئی بھی اور سبسیڈری اور بینک کی سبسیڈری، وقتاً فوقتاً۔
- 11 انٹرنیشنل پیمنٹ اسکیم (بین الاقوامی ادائیگی کی اسکیموں) سے مراد عالمی سطح پر تسلیم شدہ نیٹ ورک ہیں مثلاً ویزا، ماسٹر کارڈ، امپریکن ایکسپریس وغیرہ ہیں جو تاجروں اور کارڈ ہولڈرز کے درمیان مختلف ممالک اور کرنسیوں میں الیکٹرانک لین دین کی سہولیات فراہم کرتے ہیں۔ یہ ”اسکیمیں بین الاقوامی“ سطح پر کریڈٹ، ڈیبٹ، اور پری پیڈ (پہلے سے ادا شدہ) کارڈ کی قبولیت کوممکن بناتی ہیں۔

12 ”لائبیلٹی“ سے مراد (خواہ صارف یا بینک یا کسی تیسرے فریق سے متعلق وجود میں آئے) کوئی خسارہ، دعویٰ، مطالبہ، تاخیر، واجب الاداء،

خرچہ، نقصان، قیمت، کارروائیاں، جرمانے یا اخراجات یا کوئی اور واجبات بشمول کسی بھی مد میں ہونے والے خسارے کے لیے قانونی اخراجات (بشمول کوئی بھی خسارہ خواہ براہ راست، بالواسطہ، نتیجتاً یا اتفاقاً، خواہ ایسے خسارے یا نقصان کے امکان سے آگاہ کر دیا گیا ہو) اور قطع نظر اس سے کہ کوئی دعویٰ منافع، کاروباری آمدنی، سرمایہ کاری یا ساکھ کے نقصان، یا کاروباریا متوقع بچت میں مداخلت یا ڈیٹا کے نقصان سے وجود میں آیا ہو۔

13 ”مشرق موبائل“ سے مراد موبائل ایپلیکیشن ہے جو کارڈ / اکاؤنٹ کے معاملات اور مالی لین دین کی ادائیگی کے لیے بنائی گئی ہے۔

14 ”مشرق آن لائن“ سے مراد ویب سائٹ ہے جو کارڈ / اکاؤنٹ کے معاملات اور مالی لین دین کی ادائیگی کے لیے بنائی گئی ہے۔

15 ”آؤٹ سورسنگ“ سے مراد مالیاتی اداروں کے مخصوص کام کاج، عمل اور سرگرمیوں کے لیے تیسرے فریق (ملحق / غیر ملحق ادارے) کا استعمال ہے۔ اس طریق کار کا مقصد پیسوں کی بچت، کم وقت کا صرف اور / یا کسی اور ادارے کی خصوصی صلاحیتوں کو باقاعدہ بنیاد پر استعمال کرنا ہے۔ آؤٹ سورسنگ مشاورتی خدمات یا (مادی یا غیر مادی اشیاء کی) خریداری کے معاہدوں کو شامل نہیں، مثلاً فرنیچر، سافٹ ویئر / انفارمیشن ٹیکنالوجی کی سہولیات یا اے ٹی ایم جیسی مقررہ بناوٹ کی مصنوعات۔

16 ”PIN“ سے مراد کارڈ ہولڈر کو جاری کردہ ذاتی شناخت کا نمبر ہے جس کے ذریعے وہ اے ٹی ایم یا دیگر منظور شدہ اور قابل قبول ذرائع سے ڈیٹ کارڈ استعمال کر کے اکاؤنٹ / اکاؤنٹس چلا سکتا ہے۔

17 ”روپے“ سے مراد پاکستانی روپے ہے جو اسلامی جمہوریہ پاکستان کی سرکاری کرنسی ہے۔

18 ”سبسیڈری“ سے مراد ایسی کمپنی ہے جس کا اختیار براہ راست یا بالواسطہ کسی دوسری کمپنی (ہولڈنگ کمپنی) کے پاس ہوتا ہے۔ اختیار کا مطلب یہ ہے کہ ہولڈنگ کمپنی

a. کمپنی کے عمومی اجلاسوں میں ووٹ دینے کے حقوق کی اکثریت کی مالک ہے۔

b. کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز کے اجلاسوں میں ووٹ دینے کی اکثریت کے حامل ڈائریکٹرز کی تقرری کرنے یا ان کو برطرف کرنے کا حق رکھتی ہے۔

سبسیڈری کی سبسیڈری بھی حتمی ہولڈنگ کمپنی کی سبسیڈری شمار کی جاتی ہے۔ اس تعریف کا اطلاق کسی کمپنی پر عمومی طور پر ہوتا ہے الا یہ کہ سیاق و سباق میں اس کے برعکس کچھ بیان کیا جائے۔

19 ”ویب سائٹ“ سے مراد وہ ویب سائٹ ہے جس کا بینک مالک ہے، اسے بینک نے قائم کیا ہے اور بینک ہی چلاتا ہے۔

ڈیٹ کارڈ پر لاگو ہونے والی شرائط و ضوابط

1 صارف کی ذمہ داری

- a. کارڈ ہولڈر کو ڈیٹ کارڈ اور متعلقہ PIN کا اجراء قطعی طور پر کسٹمر کی اپنی ذمہ داری پر کیا جاتا ہے اور ڈیٹ کارڈ اور متعلقہ PIN کے اجراء سے ہونے والے کسی بھی خسارے / نقصان کا بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- b. صارف اس بات کی ضمانت دیتا ہے کہ وہ PIN یا اپنے اکاؤنٹ کی معلومات کسی کے سامنے ظاہر نہیں کرے گا۔ یہ معلومات کسی تیسرے فریق کے سامنے ظاہر کرنے کے نتیجے میں صارف کے اکاؤنٹ / اکاؤنٹس تک غیر مجاز رسائی ہو سکتی ہے۔
- c. صارف ہر ممکن کوشش کرے گا کہ ڈیٹ کارڈ کو گم ہونے، کہیں رکھ کے بھول جانے یا چوری ہوجانے سے محفوظ رکھے۔ کارڈ ہولڈر ضمانت دیتا ہے کہ وہ ڈیٹ کارڈ کسی اور شخص کے حوالے نہیں کرے گا۔ PIN کے کسی اور کو پتہ چل جانے، گم یا چوری ہوجانے کے نتیجے میں ہونے والے ممکنہ عمل، لین دین، یا غیر قانونی یا غیرمجاز کام کے لیے بینک کو ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا۔
- d. ڈیٹ کارڈ، مشرق آن لائن یا براہ راست بینکاری مراکز کے ذریعے ہونے والے لین دین، خواہ جیسے بھی کیے گئے ہوں، بشمول ڈیٹ کارڈ، مشرق آن لائن یا براہ راست بینکاری مراکز اور / یا متعلقہ PIN کے غیرمجاز استعمال، کے لیے ہمیشہ کارڈ ہولڈر یا صارف ذمہ دار ہوگا۔ ڈیٹ کارڈ کے ذریعے کیے جانے والے لین دین کے حوالے سے بینک کا ریکارڈ قطعی، حتمی سمجھا جائے گا اور کارڈ ہولڈر اس کا پابند ہوگا۔ بینک کی ذاتی اور قطعی صوابدید پر ڈیٹ کارڈ کسی نابالغ کو جاری کیا جا سکتا ہے لیکن اُس کے قانونی سرپرست کے نام پر، اور کارڈ کے استعمال کی رسائی صرف سرپرست کی اجازت کے ساتھ دی جا سکتی ہے۔ نابالغ جو بھی سرگرمیاں کرے گا اُن کی مکمل ذمہ داری سرپرست قبول کرے گا۔
- f. ڈیٹ کارڈ گم یا چوری ہو جانے، اس کے ذریعے دھوکہ دہی یا اس کے ناجائز استعمال کی فوری اطلاع بینک کو 000-2111-92+ پر فون کر کے یا بینک کے ڈیجیٹل پورٹل / ایپلیکیشنز کے ذریعے دی جائے۔
- g. کارڈ ہولڈر کوئی ٹرانزیکشن مکمل ہو جانے کے بعد اسے منسوخ نہیں کر سکتا۔ تاجر سے اطلاع موصول ہو جانے کے بعد بینک فوری طور پر اکاؤنٹ سے ٹرانزیکشن کی رقم نکال لے گا۔ اس عمل میں کسی تاخیر کا ذمہ دار بینک نہیں ہوگا۔ کارڈ ہولڈر اس بات کے لیے رضامند ہے کہ اس نے جن ٹرانزیکشنز کی اجازت دی ہے اس کے نتیجے میں وجود میں آنے والے واجبات بینک کو ادا کرے گا، خواہ اکاؤنٹ بند ہو گیا ہو۔
- h. کارڈ ہولڈر شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی کے نتیجے میں ہونے والے کسی نقصان یا اخراجات کی مکمل ذمہ داری قبول کرے گا اور جلد از جلد بینک کو ادا کرے گا۔
- i. اگر کارڈ ہولڈر غلطی (لا پرواہی یا غفلت) سے یا جان بوجھ کر اپنی رازداری والی مالی معلومات کسی تیسرے فریق پر ظاہر کر دے اور اس کے نتیجے میں کارڈ ہولڈر کا مالی نقصان ہوجائے تو بینک پر اس کی کوئی ذمہ داری نہیں ہوگی۔

2 حقوق کا تحفظ

- بینک اس بات کا حق محفوظ رکھتا ہے کہ کبھی بھی بغیر اطلاع دیئے اپنی صوابدید پر ڈیٹ کارڈ منسوخ یا تبدیل کر دے۔
- جاری کردہ ڈیٹ کارڈ بینک کی ملکیت رہتا ہے اور بینک کے مطالبے کارڈ ہولڈر اس سے دستبردار ہو جائے۔ بینک اس بات کا اختیار رکھتا ہے کہ کبھی بھی اپنی صوابدید پر ڈیٹ کارڈ کو منسوخ کر دے یا واپس لے لے یا نیا ڈیٹ کارڈ جاری کرنے سے انکار کر دے یا صارف کے لیے نیا کارڈ جاری کر دے یا پچھلے کارڈ کو تبدیل کر دے۔

3 ذمہ داری کی حد

- اگر براہ راست بینکاری مراکز کسی بھی وجہ سے رسائی سے انکار کردیں تو بینک کسی بھی طرح ذمہ دار یا مکلف نہیں ہوگا، اور بینک یہ مُطلق حق رکھتا ہے کہ کسی بھی وقت بغیر کسی پیشگی اطلاع کے مذکورہ سسٹم کے تحت کسی بھی یا تمام خدمات میں ترمیم کر دے، ان کو روک دے، معطل یا منسوخ کر دے۔
- کارڈ کے ذریعے کی جانے والی ٹرانزیکشنز کی عدم قبولیت یا ان کے ناقابل عمل ہونے یا اے ٹی ایم یا ادائیگی کے سسٹم کے خراب ہوجانے یا کام نہ کرنے سے پیدا ہونے والے کسی بھی نتائج کی کوئی ذمہ داری بینک پر نہیں ہوگی۔
- بینک اس بات کا حق محفوظ رکھتا ہے کہ کبھی کبھار متعدد ایجنسیوں کے ساتھ شراکت کر کے کارڈ کی خصوصیات متعارف کرائے۔ تاہم بینک ان خدمات فراہم کنندگان، تاجروں، آؤٹ لیٹس یا ایجنسیوں کی پیش کردہ کسی بھی مصنوعات یا خدمات کی مؤثریت، کارکردگی یا افادیت کی وکالت نہیں کرتا یا ضمانت نہیں کرتا۔ تمام تنازعات براہ راست متعلقہ تاجر یا ایجنسی کے ساتھ حل کیے جائیں اور اس میں بینک کو کسی بھی طرح ملوث نہ کیا جائے۔

4 قانونی تعمیل

- پاکستان کی حدود سے باہر کارڈ کے استعمال کی صورت میں زر مبادلہ سے متعلق پاکستانی قوانین کی سختی سے پابندی کی جائے گی۔ ان قوانین کی عدم تعمیل کے نتیجے میں کارڈ ہولڈر قانون اور اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے مقرر کردہ ضوابط (بمع ان کے تحت وقتاً فوقتاً جاری کردہ نوٹفیکیشنز) کی خلاف ورزی کے لیے ذاتی اور مکمل طور پر جوابدہ ہوگا۔
- قواعد و ضوابط اور ہدایات کے مطابق بینک پر لازم ہے کہ زر مبادلہ کی غیر ملکی تجارت، مارچن ٹریڈنگ، کانٹریکٹ فار ڈیفرنس (سی ایف ڈی) ٹریڈنگ ویب سائٹس / ایپس / پلیٹ فارمز، اور ورچوئل / کریپٹو کرنسی، کائن یا ٹوکن پر مبنی لین دین کے معاملات میں اپنے صارفین کو معاونت فراہم کرنے سے گریز کرے۔ ایسا کوئی بھی لین دین جو بینک کی اطلاع میں لایا جائے وہ صارف کو بغیر پیشگی اطلاع کے رد کر دیا جائے گا۔ بینک کو حق حاصل ہے کہ ایسی خلاف ورزیوں سے مناسب بینکاری اور حکومتی مختار اداروں کو مطلع کرے۔

- a. ڈیٹ کارڈ موصول ہو جانے پر کارڈ ہولڈر کارڈ کی پشت پر دی گئی دستخط کی جگہ پر فوری طور پر دستخط کرے گا، اور یہ دستخط اور/یا ڈیٹ کارڈ کو کارآمد بنانے کا عمل اور / یا استعمال کارڈ ہولڈر کی طرف سے ان شرائط و ضوابط کا پابند ہونے کی تصدیق کا لازم العمل اور حتمی ثبوت بن جائے گا، قطع نظر اس سے کہ بینک مطلع ہے یا نہیں کہ کارڈ ہولڈر کو ڈیٹ کارڈ موصول ہو گیا ہے۔
- b. صارف کی طرف سے بینک کو اجازت حاصل ہے کہ صارف کے کوائف اور معلومات، بشمول اسٹوریج اور پراسیسنگ، سے بینک کے گروپ میں شامل دیگر اداروں یا تیسرے فریق اداروں کو آگاہ کرے۔ یہ صارف کے کارڈ کی تفصیلات اور بینک کی صوابدید کے مطابق ایجنٹس، دیگر بینکوں، مالیاتی اداروں یا کمپنیوں کے ساتھ متعلقہ سہولیات کی تفصیلات سے آگاہ کرنے کو شامل ہے۔ مزید برآں، صارف اس بات کے لیے رضامند ہے کہ قانونی کارروائیوں میں اُس کے رازداری والے کوائف تک رسائی حاصل کی جائے۔

- a. رقم نکالنے یا منتقل کرنے، پلوں، اشیاء یا خدمات کے لیے پوائنٹ آف سیل (پی او ایس) ٹرمینلز پر ادائیگی، ای-کامرس خریداری، اور ڈیٹ کارڈ، مشرق آن لائن، مشرق موبائل یا ڈائریکٹ بینکنگ سینٹر کے ذریعے کی جانے والی ادائیگیوں پر بینک رقم بمع متعلقہ بینک چارجز صارف کے اکاؤنٹ سے ڈیٹ کر لے گا (نکال لے گا)۔
- b. ڈیٹ کارڈ کے استعمال کے نتیجے میں وجود میں آنے والی تمام ڈیٹ انٹریز کو کارڈ ہولڈر اور صارف قبول کریں گے۔
- c. غیرملکی کرنسی میں لین دین کے تمام معاملات قانونی مختار اداروں کی مقرر کردہ مختص حدود (جن سے صارف کو آگاہ کر دیا جائے گا) کے مطابق ہوں گے۔
- d. کارڈ ہولڈر کی طرف سے بینک کو اجازت حاصل ہے کہ بیرون ملک غیرملکی کرنسی میں کی گئی ٹرانزیکشنز، خواہ بذریعہ ادائیگی نیٹ ورک کے اے ٹی ایم یا تاجر، کے لیے کارڈ سے منسلک اکاؤنٹ / اکاؤنٹس میں سے تصفیے والے روز پاکستانی روپے میں مساوی رقم بمع منسلک چارجز نکال لے۔ غیرملکی کرنسی کو پاکستانی روپے میں تبدیل کرنے کے لیے جس شرح زر مبادلہ کا اطلاق کیا جائے گا وہ بینک کی اُس دن کی رائج شرح پر مبنی ہوگی جس دن ٹرانزیکشن پاکستان میں موصول ہوئی اور اُس پر کارروائی کا آغاز ہوا۔ یہ شرح زر مبادلہ حتمی سمجھی جائے گی اور کارڈ ہولڈر اس پر کوئی اعتراض نہیں کرے گا۔ کارڈ سے ہونے والی تمام غیر ملکی کرنسی ٹرانزیکشنز کے لیے شرح زر مبادلہ کا تعین مارکیٹ کی رائج شرح سے ہوگا اور کارڈ ہولڈر اس شرح کا پابند ہوگا۔
- e. بینک کی ذمہ داری ہے کہ پاکستان سے باہر موجود تاجروں کے ساتھ کی گئی تمام غیر ملکی کرنسی ٹرانزیکشنز، بشمول ادائیگیوں، سفری اخراجات، رہائش، شاپنگ، آن لائن خریداریوں وغیرہ کے ضمن میں حکومت کی طرف سے وقتاً فوقتاً مقرر کردہ قابل اطلاق ٹیکسوں کی صارف کے اکاؤنٹ سے کٹوتی کرے۔ یاد رہے کہ کسی رقم کی واپسی، تنازعات یا دھوکے کی صورت میں بینک ٹیکس واپس کرنے کا ذمہ دار نہیں ہے۔ ٹیکس کی واپسی کے لیے کارڈ ہولڈر کو براہ راست ٹیکس کے مختار اداروں سے رابطہ کرنا ہوگا۔ تاہم بینک کارڈ ہولڈر کی درخواست پر ٹیکس سر ٹیفکیٹ فراہم کر دے گا۔

- f. اگرچہ کارڈ ہولڈر بیرون ملک اے ٹی ایم سے نقد نکلوانے اور کارڈ کے ذریعے تاجروں کو ادائیگی کرنے کا مجاز ہوگا لیکن بینک کا یہ حق محفوظ رہے گا کہ کارڈ ہولڈر کی اس سہولت کو کسی بھی وقت اپنی صوابدید پر منسوخ کر دے۔
- g. بینک کا یہ حق محفوظ ہے کہ سال بھر میں کسی بھی دن ڈیبٹ کارڈ سے نکلوائی جانے والی رقم اور ڈیبٹ کارڈ کے ذریعے کی جانے والی خریداری کی حد متعین کر دے اور کارڈ ہولڈر کو وقتاً فوقتاً ان حدود کی یاد دہانی کرائے۔
- h. بینک اپنی مطلق صوابدید پر، کارڈ ہولڈر کو کوئی وجہ بتائے بغیر، یومیہ نقد اور خریداری کی حدود میں تبدیلی کر سکتا ہے۔ بینک صارف کو ان تبدیلیوں کے ہونے سے کم از کم تیس (30) کیلنڈر دنوں قبل ویب سائٹ اور/یا ای میل اور / یا بینک کی صوابدید کے مطابق کسی اور ذرائع ابلاغ سے آگاہ کر دے گا۔
- i. ڈیبٹ کارڈ کے تحت کی گئی کسی بھی ٹرانزیکشنز یا معاملات کے حوالے سے بینک کے بنائے گئے، تیار کیے گئے اور قائم رکھے گئے ریکارڈز، بکس اور اسٹیٹمنٹس حتمی ہوں گے اور صارف بغیر کسی حق اعتراض کے ان کا پابند ہوگا۔
- j. ڈومیسٹک پیمنٹ اسکیم کی طرف سے منتقل کیے گئے اے ٹی ایم ٹرانزیکشنل چارجز کارڈ ہولڈر ادا کرے گا، الا یہ کہ اس کے برعکس طے کیا گیا ہو۔
- k. ڈیبٹ کارڈ سے منسلک اکاؤنٹ / اکاؤنٹس کے بینک یا صارف کی طرف سے کسی بھی وجہ سے بند ہونے پر ڈیبٹ کارڈ ناقابل استعمال ہو جائے گا۔
- l. ڈیبٹ کارڈ کے استعمال پر ان شرائط و ضوابط کے علاوہ ڈومیسٹک پیمنٹ اسکیم / انٹرنیشنل پیمنٹ اسکیم کی طرف سے مقرر کردہ شرائط و ضوابط اور ہدایات کا بھی اطلاق ہوگا، اور ان میں تبدیلی کی جا سکتی ہے۔
- m. اگر کارڈ ٹرانزیکشنز کی مد میں کارڈ ہولڈر پر بینک کے واجبات کی ادائیگی کے لیے رقم ناکافی ہو تو کارڈ کی تمام سروسز معطل کی جا سکتی ہیں حتیٰ کہ کارڈ ہولڈر واجبات ادا کر دے۔
- n. کارڈ کی کسی ٹرانزیکشن کی واپسی کی صورت میں تاجر کے مقام سے مکمل ہدایات اور رقم موصول ہونے کے بعد بینک اس کے مطابق منسلک اکاؤنٹ میں رقم ڈال دے گا۔ تاہم ان ہدایات اور واپس کی جانے والی رقم کے موصول ہونے میں تاخیر کے لیے بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- o. کارڈ ہولڈر یہ تسلیم کرتا ہے کہ ٹرانزیکشنز کے تنازعات یا آن لائن ٹرانزیکشنز میں دھوکہ دہی کی صورت میں اگر کارڈ ہولڈر ٹرانزیکشن کی تکمیل کی پراسیسنگ کی تاریخ سے پینتالیس (45) دنوں کے بعد بینک کو آگاہ کرے تو بینک کو اختیار حاصل ہے کہ اس ضمن میں کسی تفتیش سے انکار کر دے۔ ان صورتوں میں کارڈ ہولڈر متنازع رقم کی مکمل ذمہ داری قبول کرتا ہے۔ اگر کسی متنازع ٹرانزیکشن کے ضمن میں کارڈ ہولڈر کی درخواست پر ہونے والی بینک کی تفتیش میں کارڈ ہولڈر کی غفلت کا انکشاف ہوتا ہے تو بینک ٹرانزیکشن کی واپسی کے تمام اخراجات، جو اُس وقت رائج شیڈول آف چارجز کے مطابق ہوں گے، کارڈ ہولڈر پر منتقل کر دے گا۔