mashreq المشرق
NEO BIZ

Terms and Conditions
Mashreq NEO BIZ cheque book services

Contents

1. Eligibility & verification....02
2. Digital cheque book issuance....02
3. Fees, charges & Federal Excise Duty (FED)....02
4. Cheque book activation....02
5. Signature upload (mandate & upload)....02
6. Customer responsibilities....03
7. Data protection & confidentiality....03
8. Notifications & electronic records....03
9. Liability & dispute handling....03
10. Suspension & termination of cheque book services....04
11. Amendments....04
12. Acceptance....04

1. Eligibility & verification

1.1 Cheque book services are available to customers maintaining eligible deposit accounts with Mashreq Bank Pakistan Limited.
1.2 Requests will proceed only after completion of identity verification, Know Your Customer/Customer Due Diligence requirements, and mandate validation in accordance with applicable banking regulations.
1.3 The Bank may decline, delay, or suspend processing if regulatory, risk-related, or information verification requirements are unmet.

2. Digital Cheque Book Issuance

2.1 Cheque books are issued only upon explicit customer request; they are not issued by default
2.2 The Mashreq Biz Pakistan App will display available cheque book types, issuance fees, delivery timelines, and any applicable restrictions.
2.3 Delivery of the cheque book may require address confirmation or additional authentication for identity verification.
2.4 All cheque books are printed in accordance with State Bank of Pakistan (SBP) standardized layout and security specifications.
2.5 Customers must immediately notify the Bank if the cheque book is not received within the expected timeframe.

3. Fees, Charges & Federal Excise Duty (FED)

3.1 Cheque book issuance charges are applied in accordance with the Bank's published Schedule of Charges.
3.2 Federal Excise Duty will be charged in addition to issuance fees, based on the applicable rate for the customer's province.
3.3 Any changes to FED or service fees due to regulatory or Federal Board of Revenue (FBR) updates will be reflected in the Mashreq Biz Pakistan App prior to customer confirmation.

4. Cheque Book Activation

4.1 All newly issued cheque books require activation before use
4.2 Activation may require validation of cheque book tracking details, leaf serial numbers, or other identifiers displayed within the app.
4.3 Secure customer authentication (e.g., OTP, TPIN, biometric verification) may be required for activation.
4.4 Upon activation, all cheques become the financial responsibility of the customer.
4.5 Customers must promptly report any lost, stolen, or tampered cheques or cheque book leaves.

5. Signature upload (mandate & upload)

5.1 The Signature Upload feature enables customers to digitally submit their specimen signature for mandate matching and cheque verification purposes.
5.2 The submitted signature must be a clear and authentic representation of the customer's own signature.
5.3 The Bank may reject any signature image that is unclear, manipulated, obstructed, or non-compliant with in-app instructions.

5.4 Uploaded signatures may be used for cheque verification, mandate updates, and fraud-prevention processes.
5.5 The Bank may require additional verification (including biometric or in-person validation) in risk-sensitive or disputed cases.

6. Customer Responsibilities

6.1 Customers must safeguard their chequebooks and ensure all cheques comply with SBP cheque-writing guidelines (proper ink, no corrections, no conditional statements, no tape, etc.)
6.2 All authentication credentials (PINs, device access, passwords, TPIN/FPIN) must be kept secure at all times.
6.3 Customers are responsible for verifying the accuracy, completeness, and condition of the cheque book upon receipt.
6.4 A crossed cheque shall not be payable in cash and shall be collected only through a bank account in accordance with applicable laws and clearing rules as defined by the SBP.
6.5 The account holder shall ensure that cheques are presented within their validity period, and the Bank shall not be responsible for the return of cheques due to expiry or post-dating issues.
6.6 The account holder shall immediately notify the Bank through the helpline 021-111-009 900 or via the in-app chat support in case of loss or theft of a cheque; the Bank shall not be liable for any payment made prior to such notification.

7. Data Protection & Confidentiality

7.1 The Bank will collect and process personal data (including signature images and device information) solely for service delivery, fraud prevention, and compliance with regulations.
7.2 Data retention will follow SBP-prescribed timelines and guidelines on privacy, secrecy, and audit trails.
7.3 Secure third-party systems may be used for signature processing or document validation under strict confidentiality agreements.

8. Notifications & Electronic Records

8.1 Customers consent to receiving electronic notifications, confirmations, and updates regarding chequebook issuance, delivery, and activation.
8.2 All electronic confirmations generated via the Mashreq Biz Pakistan App constitute valid records for legal and operational purposes.

9. Liability & Dispute Handling

9.1 Liability for unauthorized cheque use, cheque book loss, or fraudulent signature activity will be determined in accordance with applicable banking regulations and the Payment Systems & Electronic Fund Transfers Act.
9.2 The Bank will investigate disputes or error claims within applicable regulatory timelines.
9.3 Unresolved complaints may be escalated through the Bank's dispute channels or to the State Bank of Pakistan's Consumer Protection mechanisms.

10. Suspension & Termination of Cheque Book services

10.1 The Bank may suspend, delay, or terminate cheque book-related services if required due to regulatory instruction, legal obligation, fraud risk, or account irregularities.
10.2 Suspension of digital services does not impact the validity of already-issued cheques unless expressly communicated by the Bank.

11. Amendants

11.1 These terms & conditions may be revised to reflect regulatory updates, operational requirements, or product enhancements.
11.2 Updates will be communicated through the Mashreq Biz Pakistan App or official notices.

12. Acceptance

By requesting or activating a cheque book, or by uploading a signature through the Mashreq Biz Pakistan App, you acknowledge that you have read, understood, and agree to be bound by these terms & conditions.

mashreq المشرق
نیو بیزنس

شرائط و ضوابط
مشرق نیوبزچیک بک کی خدمات

فہرست مضامین

1 ۔ اہلیت اور تصدیق 02
2 ۔ ڈیجیٹل چیک بک کا اجراء 02
3 ۔ فیس، چارجز اور فیڈرل ایکسائز ڈیوٹی (FED) 02
4 ۔ چیک بک ایکٹیویشن 02
5 ۔ دستخط اپ لوڈ (مینڈیٹ اور اپ لوڈ) 03
6 ۔ صارف کی ذمہ داریاں 03
7 ۔ ڈیٹا کی حفاظت اور رازداری 03
8 ۔ اطلاعات اور الیکٹرانک ریکارڈز 03
9 ۔ ذمہ داری اور تنازعات سے نمٹنا 04
10 ۔ چیک بک سروسز کی معطلی اور برطرفی 04
11 ۔ ترامیم 04
12 ۔ قبولیت 04

mashreq المشرق
نیو بیزنس

1 ۔ اہلیت اور تصدیق

1.1 ۔ مشرق بینک پاکستان لمیٹڈ کے ساتھ اہل ڈپازٹ اکاؤنٹس کو برقرار رکھنے والے صارفین کے لیے چیک بک کی خدمات دستیاب ہیں۔

1.2 ۔ قابل اطلاق بینکنگ ضوابط کے مطابق، درخواستوں کی کارروائی شناخت کی توثیق، اپنے صارف کو جاننے / صارف کی چھان بین کرنے کی ضروریات اور مینڈیٹ کی توثیق کی تکمیل کے بعد ہی آگے بڑھے گی۔

1.3 ۔ اگر ریگولیٹری، خطرے سے متعلق، یا معلومات کی تصدیق کے تقاضے پورے نہیں ہوتے تو بینک کارروائی کو مسترد تاخیر یا معطل کر سکتا ہے۔

2 ۔ ڈیجیٹل چیک بک کا اجراء

2.1 ۔ چیک بک صرف صارف کی واضح درخواست پر جاری کی جاتی ہے۔ وہ خودکار طور پر جاری نہیں ہوتیں۔
2.2 ۔ مشرق بزپاکستان ایپ دستیاب چیک بک کی اقسام، اجراء کی فیس، ڈیلیوری ٹائم لائنز، اور کوئی بھی قابل اطلاق پابندیاں دکھائے گی۔
2.3 چیک بک کی ڈیلیوری کے لیے پتہ کی تصدیق یا شناخت کی تصدیق کے لیے اضافی تصدیق کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔
2.4 تمام چیک بکس اسٹیٹ بینک آف پاکستان (SBP) کے معیاری ترتیب اور حفاظتی تصریحات کے مطابق پرنٹ کی جاتی ہیں۔
2.5 ۔ اگر چیک بک متوقع مدت کے اندر موصول نہیں ہوتی تو صارفین کو فوری طور پر بینک کو مطلع کرنا چاہیے۔

3 ۔ فیس، چارجز اور فیڈرل ایکسائز ڈیوٹی (FED)

3.1 ۔ چیک بک کے اجراء کے چارجز بینک کے شائع شدہ شیڈول آف چارجز کے مطابق لاگو کیے جائیں گے۔
3.2 ۔ فیڈرل ایکسائز ڈیوٹی(FED) اجراء فیس کے علاوہ وصول کی جائے گی، جو صارف کے صوبے میں قابل اطلاق شرح کے مطابق ہوگی۔
3.3 ۔ ریگولیٹری یا فیڈرل بورڈ آف ریونیو(FBR) کی اپ ڈیٹس کے باعث FED یا سروس فیس میں ہونے والی کسی بھی تبدیلی کو صارف کی توثیق سے قبل مشرق بز پاکستان ایپ میں ظاہر کر دیا جائے گا۔

4 ۔ چیک بک کی فعالی (Activation)

4.1 ۔ تمام نئی جاری کردہ چیک بکس کے استعمال سے پہلے ان کی فعالی (ایکٹیویشن) ضروری ہے۔

4.2 ۔ فعالی کے عمل کے دوران چیک بک کی ٹریکنگ تفصیلات، لیف (چیک) کے سیریل نمبرز، یا ایپ میں ظاہر کردہ دیگر شناختی معلومات کی توثیق درکار ہو سکتی ہے۔

4.3 ۔ فعالی کے لیے صارف کی محفوظ تصدیق (جیسے او ٹی پی، ٹی پن، بائیومیٹرک تصدیق) کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔

4.4 ۔ فعالی مکمل ہونے کے بعد کے تمام چیکس کی مالی ذمہ داری صارف پر عائد ہوگی۔

4.5 ۔ صارفین کو چاہیے کہ گمشدہ، چوری شدہ یا رد و بدل کیے گئے چیکس یا چیک بک کے لیفس کی فوری اطلاع دیں۔

5 ۔ دستخط اپ لوڈ مینڈیٹ اور تصدیق

5.1 ۔ دستخط اپ لوڈ کی سہولت صارفین کو یہ آسانی فراہم کرتی ہے کہ وہ مینڈیٹ میچنگ اور چیک کی تصدیق کے مقاصد کے لیے اپنے نمونہ دستخط ڈیجیٹل طور پر جمع کروا سکیں۔

5.2 ۔ جمع کروایا گیا دستخط صارف کے اصل دستخط کی واضح اور مستند عکاسی ہونا چاہیے۔

5.3 ۔ بینک کسی بھی ایسے دستخطی عکس کو مسترد کر سکتا ہے جو غیر واضح، ترمیم شدہ، ڈھکا ہوا، یا ایپ میں دی گئی ہدایات کے مطابق نہ ہو۔

5.4 ۔ اپ لوڈ کیے گئے دستخط چیک کی تصدیق، مینڈیٹ میں تبدیلی، اور فراڈ کی روک تھام کے عمل کے لیے استعمال کیے جا سکتے ہیں۔

5.5 ۔ حساس یا متنازعہ معاملات میں بینک اضافی تصدیق (بشمول بائیومیٹرک یا بالمشافہ توثیق) کا مطالبہ کر سکتا ہے۔

6 ۔ صارف کی ذمہ داریاں

6.1 ۔ صارفین اپنی چیک بکس کی حفاظت کے پابند ہوں گے اور اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ تمام چیکس اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے چیک تحریر کرنے کے رہنما اصولوں کے مطابق ہوں (مناسب سیاہی، کوئی کٹائی یا درستگی نہیں، کوئی مشروط عبارت نہیں، ٹیپ کا استعمال نہیں وغیرہ)۔

6.2 ۔ تمام توثیقی اسناد (پن، ڈیوائس تک رسائی، پاس ورڈز، ٹی پن / ایف پن) ہر وقت محفوظ رکھی جائیں۔

6.3 ۔ صارف چیک بک وصول کرتے وقت اس کی درستگی، مکمل ہونے اور حالت کی جانچ کے ذمہ دار ہوں گے۔

6.4 ۔ کراس شدہ چیک نقد ادا نہیں کیا جائے گا اور اسے صرف بینک اکاؤنٹ کے ذریعے، قابلِ اطلاق قوانین اور کلیئرنگ قواعد کے مطابق، جیسا کہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی جانب سے متعین کیے گئے ہیں، وصول کیا جائے گا۔

6.5 ۔ اکاؤنٹ ہولڈر اس بات کو یقینی بنائے گا کہ چیکس اپنی معیاد کے اندر پیش کیے جائیں، اور بینک چیک کی معیاد ختم ہونے یا پوسٹ ڈیٹ ہونے کی وجہ سے واپسی کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

6.6 ۔ چیک کے گم ہونے یا چوری کی صورت میں اکاؤنٹ ہولڈر فوری طور پر ہیلپ لائن 021-111-009-900 پر یا اِن ایپ چیٹ سپورٹ کے ذریعے بینک کو اطلاع دے گا؛ ایسی اطلاع سے پہلے کی گئی کسی بھی ادائیگی کا بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔

7 ۔ ڈیٹا کا تحفظ اور رازداری

7.1 ۔ بینک ذاتی معلومات (بشمول دستخط کی تصاویر اور ڈیوائس سے متعلق معلومات) صرف خدمات کی فراہمی، فراڈ کی روک تھام، اور ضوابط کی تعمیل کے مقاصد کے لیے وصول اور پروسس کرے گا۔

7.2 ۔ ڈیٹا کو محفوظ رکھنے کا عمل اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی مقرر کردہ ٹائم لائنز اور رازداری، خفیہ داری اور آڈٹ ٹریل سے متعلق رہنما اصولوں کے مطابق ہوگا۔

7.3 ۔ دستخط کی پروسیسنگ یا دستاویزات کی توثیق کے لیے محفوظ تھرڈ پارٹی سسٹمز استعمال کیے جا سکتے ہیں، جو سخت رازداری کے معاہدوں کے تحت کام کریں گے۔

8 ۔ اطلاعات اور الیکٹرانک ریکارڈ

8.1 ۔ صارفین اس بات پر رضامند ہیں کہ انہیں چیک بک کے اجراء، ترسیل اور فعالی سے متعلق الیکٹرانک اطلاعات موصول ہوں گی۔
8.2 مشرق بزپاکستان ایپ کے ذریعے جاری کی جانے والی تمام الیکٹرانک تصدیقات قانونی اور عملی مقاصد کے لیے مستند ریکارڈ تصور کی جائیں گی۔

9 ۔ ذمہ داری اور تنازعات کا ازالہ

9.1 ۔ غیر مجاز چیک کے استعمال، چیک بُک کے گم ہونے، یا جعلی دستخط سے متعلق سرگرمی کی ذمہ داری قابلِ اطلاق بینکنگ ضوابط اور پیمنٹ سسٹمز اینڈ الیکٹرانک فنڈ ٹرانسفرز ایکٹ کے مطابق طے کی جائے گی۔
9.2 بینک تنازعات یا غلطی سے متعلق دعوؤں کی تحقیقات مقررہ ریگولیٹری مدت کے اندر کرے گا۔
9.3 ۔ حل نہ ہونے والی شکایات کو بینک کے ڈسپیوٹ چینلز کے ذریعے یا اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے کنزیومر پروٹیکشن میکنزم کے ذریعے حل کیا جا سکتا ہے۔

10 ۔ چیک بُک سروسز کی معطلی اور خاتمہ

10.1 ۔ بینک ریگولیٹری ہدایات، قانونی تقاضوں، فراڈ کے خطرے، یا اکاؤنٹ میں بے ضابطگی کی صورت میں چیک بک سے متعلق خدمات کو معطل، موخر یا ختم کر سکتا ہے۔
10.2 ۔ ڈیجیٹل سروسز کی معطلی پہلے سے جاری شدہ چیکس کی حیثیت کو متاثر نہیں کرے گی، جب تک کہ بینک کی جانب سے واضح طور پر آگاہ نہ کیا جائے۔

11 ۔ ترمیم

11.1 ۔ ریگولیٹری اپ ڈیٹس، آپریشنل ضروریات، یا پروڈکٹ میں بہتری کے لیے ان شرائط و ضوابط میں ترمیم کی جا سکتی ہے۔
11.2 کسی بھی اپ ڈیٹ کی اطلاع مشرق بز پاکستان ایپ یا آفیشل نوٹسز کے ذریعے دی جائے گی۔

12 ۔ قبولیت

چیک بک کی درخواست دینے، اسے فعال کرنے، یا مشرق بز پاکستان ایپ کے ذریعے درخواست اپ لوڈ کرنے کی صورت میں آپ اس بات کا اقرار کرتے ہیں کہ آپ نے ان شرائط و ضوابط کو پڑھ لیا ہے، سمجھ لیا ہے، اور ان کی پابندی کرنے پر رضا مند ہیں۔