

MOBILINK MICROFINANCE BANK Terms and Conditions for Mobile Account

شرائط و ضوابط

For the purpose of the terms and conditions ("Terms") the word "Bank" or "MOBILINK MICROFINANCE BANK" shall refer to Mobilink Microfinance Bank Limited, its successors-in-interest and assigns:

Terms following hereunder form the contract between the Branchless Banking Account holders (hereinafter referred to as "Customer") and MOBILINK MICROFINANCE BANK for opening and operation of Branchless Banking Account ("Account") and utilization of all the branchless banking services through the channels (including but not limited to MOBILINK MICROFINANCE BANK assigned Agents throughout the country, any MOBILINK MICROFINANCE BANK Branch in the country, Mobile, Internet, ATM,) as may be provided by the Bank, from time to time ("Services").

Customer is responsible for providing Bank with correct information and instructions when making payments to beneficiaries. Bank shall not be liable for any loss or damage occurring due to customer's error, in making incorrect /unintended payments. The Account shall function as a current account with the exception that this Account can be accessed from any of the aforesaid channels.

No overdraft/credit facility is allowed unless the overdraft/credit limit is approved to Customer as per bank policy.

For the purpose of availing Accounts and Services, the Customer is required to be a GSM mobile user which must be registered in the name of the Customer as appearing on the CNIC. MOBILINK MICROFINANCE BANK will in its sole discretion, advise from time to time the compatible devices, mobile operator and software.

The Customer would have to ensure that the telephone and mobile operator he/she uses meets the criteria required to open and operate the Account and Services.

MOBILINK MICROFINANCE BANK may discontinue the Services at its sole discretion any time without assigning any reason.

Proper identification/KYC of the Customer will be required, at the time of opening the Account subject to the verification as per bank policy / procedures and /or instruction of regulatory authority.

Each Account shall possess a distinctive Account number (Mobile number), which shall be quoted in all correspondence with the Bank relating to the Account and Services.

The Customer irrevocably and unconditionally undertakes to ensure that the FPIN/MPIN and other confidential information is kept confidential and to not let any unauthorized person have access to the mobile phone and the FPIN/MPIN.

Bank is not liable, if anyone gets / has access to Customer's MPIN and SIM with Bank's registered account numbers and Customer fails to inform Bank. The transaction(s) done by impersonator will be considered legitimate and will be acted upon by the Bank. Bank accepts no liabilities and shall not be held liable for compensation against Customer's loss.

Mobile / Cell number provided by Customer must be registered in Customer's name appearing on the CNIC. Bank may take action to penalize Customer including account blocking / closure in case of providing any incorrect information.

The Customer shall take all necessary precautions to prevent unauthorized and illegal use of their Accounts.

The Customer's registered phone/SIM shall only be used by the Customer and he/she shall take all necessary precautions and care to ensure that the same are not misplaced, lost or stolen. If Customer's registered phone/SIM is lost or stolen, Customer shall immediately notify his/her mobile operator to block and prevent misuse of the phone/SIM. The Customer shall also promptly notify MOBILINK MICROFINANCE BANK Customer Service to block access to his/her Account, failing which, the Bank shall not be held liable for any cost, charges, expenses, losses (direct, indirect or consequential), claims (including third party claims) or damages suffered or incurred by the Customer. The time at which the Bank receives instructions to block access to the Account will be determined and certified by the Bank and such determination shall be binding and conclusive on the Customer.

The Customer expressly agrees that the Bank is not liable for sending semiannual statement of account to the accountholders. However, Customer has an option to view at least the last five (05) transactions using BB channels (e.g. mobile phone) free of cost.

If the Customer believes that his/her Account has been accessed without his knowledge or consent, or that his/her MPIN has been fraudulently used, he/she shall contact MOBILINK MICROFINANCE BANK immediately to block account.

Accounts have special deposit, withdrawal, balance, bill payment and transaction limits which shall be notified by the Bank to Customers from time to time.

Any transaction that could breach either the limits of crediting or debiting Account shall be rejected.

Minimum deposit amount and continuing balance requirements will be notified by the Bank from time to time. Any failure or omission to maintain such deposit or balance criteria may result in the levy of penalty as deemed fit by the Bank.

The Customer is responsible for the correctness of information supplied to MOBILINK MICROFINANCE BANK for operation of Account. MOBILINK MICROFINANCE BANK accepts no liability whatsoever for any consequences whether arising out of erroneous information supplied by the Customer or otherwise. If the Customer notices an error in the information supplied to MOBILINK MICROFINANCE BANK either in the registration form or any other communication, he/she shall immediately advise MOBILINK MICROFINANCE BANK in writing so as to allow MOBILINK MICROFINANCE BANK to correct the error wherever possible on a "reasonable efforts" basis.

All instructions for operating the Accounts and availing Services shall be given by the Customer ("Customer Instructions") in the manner prescribed by MOBILINK MICROFINANCE BANK. The Customer is also responsible for the accuracy completeness and authenticity of the payment instructions provided to MOBILINK MICROFINANCE BANK and/or its agents/service providers (hereinafter referred to as "Affiliates") and the same shall be considered to be sufficient to operate the Accounts.

MOBILINK MICROFINANCE BANK shall not be required to independently verify the Customer Instructions and shall be effective unless countermanded by further instructions from the Customer within reasonable time frame. MOBILINK MICROFINANCE BANK shall have no liability whatsoever if it does not or is unable to stop or prevent the implementation of any Customer Instruction which is beyond banking limitation.

The Customer Instructions shall be affected only after authentication of the Customer in accordance with the prescribed procedure for Account.

All the records of MOBILINK MICROFINANCE BANK generated by the Customer Instructions, including the time of the transaction and payments requested when availing Services and using the Account), recorded shall be conclusive proof of the genuineness and accuracy of the transaction and accompanying Customer Instructions.

When a Customer completes providing payment instructions and the same are received by MOBILINK MICROFINANCE BANK, transaction shall be deemed to be fixed and finalized and Customer may not subsequently raise any objections with respect thereto. Once the Customer Instructions are received the transaction may not subsequently be changed or reversed in any way. MOBILINK MICROFINANCE BANK may seek clarification on Customer Instructions as and when it deems fit.

MOBILINK MICROFINANCE BANK may refuse to comply with the Customer Instructions without assigning any reason whatsoever and shall not be under any duty to assess the prudence or otherwise of any Customer Instruction and have the right to suspend the operations through standard process if it has reason to believe that the Customer Instructions will lead or expose to direct or indirect loss or may require indemnity from the Customer before continuing to operate Account.

The Customer undertakes and agrees not to use or permit the use of Account and Services for any illegal or improper purposes and shall comply with all applicable laws and regulations governing the Accounts.

For this, the Customer undertakes and represents that:

He/she has full right and/or authority to access and avail Account and Services obtained and the goods purchased through it.

He/she shall provide MOBILINK MICROFINANCE BANK such information and/or assistance as is required by MOBILINK MICROFINANCE BANK for the operation of the Account and performance of Services and/or any other obligations of MOBILINK MICROFINANCE BANK under this Agreement.

He/she shall not at any time provide to any person, with any details of the Accounts held by him/her with MOBILINK MICROFINANCE BANK including, the passwords, card numbers and MPIN which may be assigned to him/her by MOBILINK MICROFINANCE BANK from time to time.

The Customer shall be held liable for any illegal funds transfer and money laundering done through his/her Account.

The risks associated with Account and Services and the liabilities and responsibilities accepted by Customer with respect to the same (and disclaimed by MOBILINK MICROFINANCE BANK) include the following:

The Customer acknowledges that in case any third person obtains access to the Account or to account access information, he/she would be able to instruct fund transfers and provide Customer Instructions. In order to reduce such risk, the Customer shall ensure that the terms and conditions applicable to the use of MPIN are complied with at all times.

The electronic channel is susceptible to frauds, misuse, hacking and other actions that could affect payment instructions to the Bank. Whilst MOBILINK MICROFINANCE BANK shall aim to provide security to prevent the same, there cannot be any guarantee from such frauds, hacking and other actions that could affect payment instructions to the Bank. Customer shall be solely responsible and MOBILINK MICROFINANCE BANK shall not be liable for any loss (direct, indirect or consequential) if access is gained to Customer's Account through forgery, wiretap MPIN, theft or divulgence of MPIN by Customer.

The technology for enabling the transfer of funds and other services offered by MOBILINK MICROFINANCE BANK could be affected by issues relating to telecommunication network of mobile operator and/or MOBILINK MICROFINANCE BANK or its subsidiaries and Affiliates. Account and Services may be interrupted/made unavailable by natural calamities, force majeure,

legal and/or regulatory restraints, faults in the telecommunication network, network failure, or any other reason beyond the control of MOBILINK MICROFINANCE BANK.

The Account could also be affected by virus or other malicious, destructive or corrupting code, program or macro.

The transaction for transfer of funds or payments to Affiliates as per Customer Instruction may not be completed as requested for various reasons, including, but not limited to those specified in paragraph immediately above. In all such cases, the Customer shall not hold the Bank responsible in any manner in the said transaction and contracts and the Customer's sole recourse in this regard shall be with the beneficiary of the transaction.

While MOBILINK MICROFINANCE BANK and the Affiliates shall endeavor to carry out the Customer Instructions promptly, they shall not be responsible for any delay in carrying on the Customer Instructions for any reason whatsoever, including failure of operational systems.

Bank shall not be liable if observe due diligence in good faith for any damages whatsoever whether such damages are direct, indirect, incidental, consequential and irrespective of whether any claim is based on loss of revenue, interruption of business or any loss of any character or nature whatsoever and whether sustained by the Customer, Supplementary User or by any other person.

Illegal or improper use of the Account shall render the Customer liable for payment of financial charges as determined by MOBILINK MICROFINANCE BANK and/or result in partial or complete suspension of the Account. Any penalties levied by any regulatory authority with regard to the Customer's use of Account shall be purely to the Customer's sole Account.

MOBILINK MICROFINANCE BANK shall under no circumstances whatsoever be held responsible or liable by the Customer for any delay in delivery of the electronic statements and/or Alerts, nor the inaccuracy of the information contained in such electronic statements and Alerts. MOBILINK MICROFINANCE BANK shall not be liable for its inability to deliver the Alerts altogether. Also, it is being clarified and understood that electronic statements will only be issued to the Customer upon his/her specific written request.

The Customer irrevocably and unconditionally authorizes MOBILINK MICROFINANCE BANK to access all his/her Account for effecting banking or other transactions performed by the Customer through the Accounts and Services. The right to access shall also include the right at MOBILINK MICROFINANCE BANK's sole discretion to consolidate or merge any or all accounts of the Customer with MOBILINK MICROFINANCE BANK and the right to set off any amounts owed to MOBILINK MICROFINANCE BANK without prior notice.

Any and all Branchless Banking products are sold by Affiliates and Bank shall only act as a payment facilitator. These transactions shall be effected by debiting the Account with the purchase amount plus any fee charged and crediting Affiliate account with the purchase amount.

MOBILINK MICROFINANCE BANK, in compliance with laws and regulations may intercept and investigate any payment messages and other information or communications sent to or by the Customer or on the Customer's behalf via other bank and this process may involve making further enquiries and stoppage of transaction.

The Bank would be within its right to make investment of credit balance deposits in any manner in its sole discretion and to make use of funds to the best of its judgment in the banking business.

The Customer hereby agrees to bear the charges as may be stipulated by MOBILINK MICROFINANCE BANK (and notified to the Customer) from time to time for availing Account and Services.

Bank may amend charges from time to time in accordance with Schedule of Charges as per the Branchless Banking Guidelines and will be clearly identified and displayed for customers.

Bank shall not be held responsible for any service issues if the same occur to Customer's having mobile numbers with MNP (Mobile Network Portability).

The Customer hereby authorizes MOBILINK MICROFINANCE BANK to recover any service charges by debiting the Account of the Customer or by sending a bill to the Customer who will be liable to make the payment within the specified period. Failure to do so shall result in recovery of the service charge by MOBILINK MICROFINANCE BANK in a manner as MOBILINK MICROFINANCE BANK may deem fit along with such markup/interest, if any, and/or withdrawal of funds from Account without any liability to MOBILINK MICROFINANCE BANK.

The Bank reserves the right without prior notice to the Customer to debit the Account for any expenses, fees, commission, markup/interest, Zakat, withholding tax, stamp duty, tax, duty, or any other cost, charges or expenses arising out of any transactions or operation of the Account with the Bank as may be payable to the Provincial or Federal Government as may be levied, from time to time. All applicable taxes shall be recovered as per tax laws in force.

MOBILINK MICROFINANCE BANK and the Customer agree that if the Customer opens further accounts with MOBILINK MICROFINANCE BANK and/or subscribes to any of the products/services of MOBILINK MICROFINANCE BANK or any of the Affiliates, and MOBILINK MICROFINANCE BANK extends the Services to such accounts, products or services and the Customer opts for use thereof, then these Terms shall automatically apply to such further use of Account and Services by the Customer.

The Customer agrees that MOBILINK MICROFINANCE BANK and/or Affiliates or their contractors may hold and process his personal information and all other information concerning his Account on computer or otherwise in connection with Account and Services as well as for analysis, credit scoring and marketing.

The Customer also agrees that MOBILINK MICROFINANCE BANK may disclose, in strict confidence, to other institutions, such personal information as may be reasonably necessary for reasons inclusive of but not limited to participation in any telecommunication or electronic clearing network, for credit rating, for audit, provision of services by any third party collection and fraud prevention purposes.

The Bank is authorized to make such disclosures in respect of the Account and Services as may be required by any court order or competent authority or agency under the provisions or applicable laws and/or otherwise to safeguard the interests of the Bank.

Changes in Bank terms and conditions will have to be duly informed to Customers.

Such change to the Terms shall be communicated to the Customer through either its website, e-mail, or via, IVR, voice mail and/or text message sent to Customer's mobile phone. Such amendments/alterations may also be displayed at the Bank's premises from time to time and shall be binding on the Customer. By continuing to use any existing or new services as may be introduced by MOBILINK MICROFINANCE BANK, the Customer shall be deemed to have accepted the changed Terms.

The grant to, and operation of, Account and Services by a Customer is purely personal in nature and not transferable under any circumstance.

The Customer may request termination of Account and Services by giving instructions to MOBILINK MICROFINANCE BANK any time in a manner prescribed by MOBILINK MICROFINANCE BANK. The termination shall take effect on the completion of the Customer request. The Customer will remain responsible for any transactions made through Account and Services until time of such termination.

Under Zakat and Usher Ordinance, 1980, the banks are required to collect/deduct Zakat at source in respect of saving banks accounts, profit and loss sharing accounts & similar Bank Accounts having credit balance equal & more than the amount, notified by the Administrator General Zakat, at valuation date. Zakat deduction will be applicable @ 2.5% of the credit balance maintained on the valuation date.

Customer will also be liable for account closing charges applicable at the time of closing before he/she will be paid the last remaining credit balance, if any.

MOBILINK MICROFINANCE BANK may withdraw or terminate Account and Services anytime either entirely or with reference to a specific service or Customer, or in case of breach of Terms by the Customer without any prior notice, or if it learns of the death, bankruptcy or lack of legal capacity of the Customer.

The contractual relationship between the customer and the bank will cease to exist on receipt of information regarding death of the customer either through a formal notice by his heirs or reliable resources.

The Bank reserves to itself the right to close without prior notice, any Account which in its opinion is not satisfactorily operated upon, or for any other reason whatsoever on the sole discretion of the Bank, and it shall not be incumbent on the Bank to disclose its reasons for doing so to the Customer.

Bank may correct erroneous and incorrect posting of entries and inform the Customer subsequently.

In case of delay in receiving transaction completion alerts at Customer's end on Customer's request, the Bank will follow-up with the concerned for swift resolution.

The Bank shall have discharged its liability with respect to an Account which has been closed by sending an electronic notification to the Customer on his/her registered mobile phone or email. In case any funds were still available in the account at the time of closure, they be remitted to the customer in form of money transfer transaction by sending the transaction details on the registered mobile number which consists of a 12 digit transaction ID (TID) which upon the production at any MOBILINK MICROFINANCE BANK assigned agent in the country or any MOBILINK MICROFINANCE BANK Branch in the country, the Customer will be able to receive the remaining balance of his/her account after biometric verification and/or other appropriate verification.

Any change in the address or constitution of the Customer should be immediately communicated in writing to the Bank. The post office and other agents for delivery shall be considered agents of the Customers for delivery of letters etc. and no responsibility shall be accepted by the Bank for delay, non-delivery of communications sent to the Bank.

Accounts that remain inoperative for twelve (12) months or where account holder's Computerized National Identity Card (CNIC) is not in branch/Bank's record as per SBP directive, will be classified as dormant/suspended. The Bank reserves the right to disallow transactions in the Customer account while the account remains dormant / suspended. However, Debits under the recovery of loans and markup etc. any permissible Bank charges, Government duties or levies and instruction issued under any Law or from the Court will not be subject to this transaction restriction.

Any change of address can be requested during the period of dormancy of account but will not change the status of dormant/inactive account. For reactivation of Dormant/inactive account, the account holder must call contact center from their registered number. After necessary verifications account will be reactivated provisionally by the Contact Center for a period of 48 hours for conducting any financial transaction after which account will be activated permanently.

In case of the Bank receiving official notice or as and when become aware of it from any other reliable source. regarding demise of, or bankruptcy of the account holder/depositor the Bank will stop operations immediately in the account and will not be obliged to allow any operation or withdrawal except on production of a Succession Certificate or other Court orders, from a Court of competent jurisdiction.

If a deposit/instrument remains inoperative for a period of ten years, it will become unclaimed deposit and will be surrendered to SBP as per the provisions of Banking Companies Ordinance 1962 and SBP directives operative at that time.

MOBILINK MICROFINANCE BANK may publish notices of general nature, which are applicable to all Customers in newspapers or on its web site. Such notices will have the same effect as a

notice served individually to each Customer. Moreover, MOBILINK MICROFINANCE BANK can send notifications regarding services and general instructions to Customers through different "Channels"

MOBILINK MICROFINANCE BANK shall be entitled to sell, novate, assign or transfer (1) MOBILINK MICROFINANCE BANK's rights and obligations under this Agreement; (2) all assets, liabilities, deposits held, and all services and facilities offered under the Account and Services; and (3) any security in favor of MOBILINK MICROFINANCE BANK (including all guarantee/s) to any person of its choice, including an affiliate or subsidiary company of the Bank in whole or in part and in such manner and on such terms and conditions as MOBILINK MICROFINANCE BANK may decide. Any such sale, assignment or transfer shall conclusively bind the Customer and all other persons, including Supplementary Users.

Customers agree to be bound by the terms and conditions that may be agreed between the Bank and purchaser/acquirer on which a sale/transfer of Account and/or Services may be affected by the Bank.

The Customers, his/her heirs, legal representatives, executors, administrators and successors are bound by the Terms and the Customer is not entitled to transfer or assign any of his rights and obligations under this Agreement.

The Customer agrees and acknowledges that MOBILINK MICROFINANCE BANK shall have the right of set-off and lien, irrespective of any other lien or charge, present as well as future, on the deposits held in the Account or in any other account, whether in single name or joint name, to the extent of all outstanding dues, whatsoever, arising as a result of Account and Services extended to and/or used by the Customer.

The Customer agrees to fully indemnify and hold harmless MOBILINK MICROFINANCE BANK and/or the Affiliates, as the case may be, including both their officers / employees and agents, (1) against all losses and expenses which MOBILINK MICROFINANCE BANK may incur, sustain, suffer or is likely to suffer in connection with MOBILINK MICROFINANCE BANK or Affiliates' execution of the Customer Instructions; (2) against all actions, claims, demands, proceedings, losses, damages, costs, charges and expenses incurred by MOBILINK MICROFINANCE BANK or Affiliates as a consequence or by reason of providing the Account and Service to Customers; and (3) for any action taken or omitted to be taken by MOBILINK MICROFINANCE BANK and /or the Affiliates, its officers, employees or agents, on the instructions of the Customer.

Neither MOBILINK MICROFINANCE BANK nor the Affiliates shall be liable if observed due diligence in good faith for any unauthorized transactions occurring through his/her Account and the Customer hereby agrees to fully indemnify and hold MOBILINK MICROFINANCE BANK and the Affiliates harmless against any action, suit, proceeding initiated against it or any loss, cost or damage incurred by it as a result thereto.

The Customer shall not be liable for the acts or omissions of the Agent provided however that the Customer follows the due process required by the Bank and subject to the Bank's investigation and dispute resolution procedures. MOBILINK MICROFINANCE BANK, its employees, directors, representatives or affiliates shall not in any way be liable or responsible in any manner whatsoever if the due process is not followed by the Customer e.g. should the Customer's MPIN be compromised / forgotten by the Customer including, but not limited to, acts or omissions (including fraud) _by the Agent and/or the Customer resulting in discrepant/incorrect /erroneous transactions.

The Customer understands that MOBILINK MICROFINANCE BANK disclaims all and any liability, whether direct or indirect, whether arising out of loss of profit or otherwise to honor any Customer Instruction for whatsoever reason.

The Customer undertakes to separately indemnify the Bank against any / all risks and losses arising out of unauthorized access gained into Customer's Account by any person, in any manner that does not directly arise due to any fault, negligence, act or omission, or mistake of the Bank.

The Customer will pay MOBILINK MICROFINANCE BANK and /or the Affiliates such amount as may be determined to be sufficient to indemnify it against any loss or expense mentioned hereinabove, even though they may not have arisen or are contingent in nature.

The Customer acknowledges that the software underlying Services, any software provided by MOBILINK MICROFINANCE BANK to be downloaded to Customer's mobile as well as other related electronic services software which are required for accessing the Accounts are the legal property of MOBILINK MICROFINANCE BANK and relevant vendors and does not. Convey any proprietary or ownership rights in such software. The Customer shall not attempt to modify, translate, disassemble, decompile or reverse engineer the software underlying Account and Services or create any derivative product based on the software.

Anyone having MBBL- Dost App account can apply for the Dost Debit card through their local branch instead of to allow this facility to only those account holders who have biometrically verified MOBILINK MICROFINANCE BANK account.

Only BVS verified customers will be able to perform card transactions

INDEMNITY AND UNDERTAKING

In consideration of your acceptance of oral instructions from me over the telephone, fax or implementation of other instructions where transmitted by electronic means in connection with such facilities as may from time to time form part of the Account and Services offered by you in accordance with your policy, I irrevocably and unconditionally agree and undertake to accept the veracity of any such instructions and your implementation of the Account and Services for all purposes whatsoever. I further irrevocably and unconditionally ratify the same and hereby waive any claim against you as a consequence of or in respect of the provision by you of the Account and Services, and not to use, or allow any third party to use the Account and Services on my/our behalf and/or for any fraudulent or unlawful purpose. I confirm that any instructions given by me/us to you using any means may be used as evidence in any court of law or other proceedings of whatsoever nature or in resolving any dispute between us. I further irrevocably and unconditionally agree to indemnify and hold you harmless from and against all liabilities, losses, actions, proceedings, claims, costs, damages and expenses which may be incurred or suffered by you, or made against you, as a consequence of, or in respect of, the provision by you of the Account and the Services. I further agree that you may debit any of my/our accounts with you for all costs, charges, expenses or other amounts which you may incur as a consequence of, or in respect of, the provision of the Account and Services. I agree that you may ignore, or suspend action on, any instructions received from me/us if you, in your absolute discretion, deem it appropriate to do so.

I further confirm my understanding that compliance with such instructions and provision of the Services shall be subject to the internal policies of the Bank, which may change from time to time, and the relevant circulars of State Bank of Pakistan.

I also confirm that the provision of Account and Services shall also, where relevant and applicable, be governed by the terms and conditions governing my/our existing account with you. I confirm that my / our Mobile Personal Identification Number (MPIN) shall be kept confidential. I shall be liable for any misuse of the same, and agree to indemnify you against all consequences of such misuse. I confirm that all information and data contained in this form is accurate and true and there is no undisclosed material information which would affect MOBILINK MICROFINANCE BANK's decision to extend any of the Account facilities and Services to me/us.

In consideration of your agreeing to send/provide me the electronic statements and Alerts via website, e-mail, text message, voice mail, IVR or other electronic means, I hereby waive any requirement to send any paper or electronic statements or notices by post or courier to my/our address.

For the purpose of this Indemnity and Undertaking the word "Account" and "Services" shall be deemed to include banking services or products that MOBILINK MICROFINANCE BANK may offer Customers from time to time via mobile phones. This Indemnity and Undertaking shall be

deemed to be an integral part of this Agreement, executed by me/us as amended from time to time.

I understand that information supplied by me is covered by the full provisions of the terms and conditions governing the Account Holder's relationship with MOBILINK MICROFINANCE BANK setting out how MOBILINK MICROFINANCE BANK may use and share the information supplied by me.

I acknowledge that information regarding account holder and any Reportable Account(s) may be provided to tax authorities of the country in which this account is being maintained and exchange with tax authorities of another country in which account holder is tax resident pursuant to inter-governmental agreements to exchange financial account information.

I declare that I have neither asked for, nor received, any advice from MOBILINK MICROFINANCE BANK in determining my classification as a Reportable Person or otherwise.

Terms and Conditions for Communication via WhatsApp

1) Terms & Conditions – WhatsApp as Channel

1.1 These Terms & Conditions apply to Customers who use the WhatsApp customer care channel provided by MOBILINK MICROFINANCE BANK on the WhatsApp Platform. These Terms & Conditions are supplementary to any other terms and conditions stipulated by Mobilink Bank from time to time on its website (<https://mobilinkbank.com/>), whether related to the mobile wallet or other products, services or offers provided by MOBILINK MICROFINANCE BANK. Any medium of information exchange or customer care interaction' is protected by set of confidentiality clauses

1.2 By using the WhatsApp customer care channel, the Customer agrees to be bound by these Terms & Conditions governing the use of MOBILINK MICROFINANCE BANK WhatsApp Services.

1.3 The exchange of communication via the WhatsApp Platform dependent on the Customer's data network connection, the updated WhatsApp messenger Platform and the compatibility of customer's device with WhatsApp Services. Consequently, the Customer agrees to bear full responsibility, that, without imposing any obligation on Mobilink Microfinance Bank, for the installation and periodic updates of any necessary software, including the WhatsApp messenger Platform, as well as hardware and operating systems, at Customer's own expense, to ensure compatibility with the WhatsApp customer care channel provided by Mobilink Microfinance Bank.

1.4 These Terms & Conditions constitute the agreement between the MOBILINK MICROFINANCE BANK and the Customer for using WhatsApp as a customer care channel. They must be read in conjunction with the terms and conditions applicable to the MOBILINK MICROFINANCE BANK mobile wallet and shall be interpreted as supplementary to, not a replacement for, of any other terms the Customer has agreed with MOBILINK MICROFINANCE BANK for other products and services. The Customer acknowledges and agrees that all WhatsApp communication through the WhatsApp messenger platform between MOBILINK MICROFINANCE BANK and the Customer is subject to these Terms & Conditions. MOBILINK MICROFINANCE BANK reserves the right to discontinue, or impose limits on the WhatsApp customer channel, without prior notice.

1.5 The Customer acknowledges that WhatsApp is owned by a third-party unaffiliated with MOBILINK MICROFINANCE BANK and agrees to independently accept the privacy policy/notice of WhatsApp or its group companies at their own risk.

1.6 In the event of any inconsistency between these Terms & Conditions and those related to a specific mobile wallet, product/offer, these Terms & Conditions shall prevail with respect to the WhatsApp customer care channel.

2) MOBILINK MICROFINANCE BANK WhatsApp Customer Care Channel

2.1 The WhatsApp customer care channel provides digital services via the internet to individual Customers for personal use. The channel is accessible on compatible Device(s) through the WhatsApp application after installation. It is designed for general query management and customer support, enabling Customers to conveniently approach MOBILINK MICROFINANCE BANK.

2.2 The Customer agrees and acknowledges that MOBILINK MICROFINANCE BANK reserves the right to provide only the information and services specified under the WhatsApp customer care channel. The Customer further accepts that MOBILINK MICROFINANCE BANK may, at any time and, without notice, modify, discontinue or alter the information and services available through this channel.

2.3 The Customer agrees not to hold MOBILINK MICROFINANCE BANK responsible for any failure to respond to queries/ a provide, satisfactory responses or process requests if the instructions are not received by MOBILINK MICROFINANCE BANK due to technical issues, incorrect message formats or other reasons beyond MOBILINK MICROFINANCE BANK's control.

3) Privacy

3.1 The Customer authorizes MOBILINK MICROFINANCE BANK to use their Personal Information shared for the provision of the WhatsApp customer care channel and acknowledges that MOBILINK MICROFINANCE BANK may process and share this information for purposes directly related to the services requested. Personal Information is any information that identifies or can be used to identify an individual, either directly or indirectly.

3.2 The Customer is responsible for maintaining accurate and up-to-date Personal Information and for safeguarding their account details. MOBILINK MICROFINANCE BANK is authorized to verify and authenticate the Customer's Personal Information at any time.

MOBILINK MICROFINANCE BANK shall not be liable for any loss or damage arising from the Customer's disclosure of their Personal Information or account-related information to any party.

3.3 MOBILINK MICROFINANCE BANK may share the Customer's Personal Information with third parties under the following circumstances:

- a) As authorized by the MOBILINK MICROFINANCE BANK Privacy Policy/Notice.
- b) To process transactions, maintain accounts, enhance security, and prevent fraud.
- c) To facilitate the Customer's registration or use of third-party services.
- d) To notify third-party merchants or service providers of the Customer's MOBILINK MICROFINANCE BANK account for payment processing.
- e) With the issuer of the Customer's banking card, payment networks, and affiliated organizations to ensure the security and validity of payments.

3.4 When making purchases using MOBILINK MICROFINANCE BANK Payments, Personal Information such as location details and payment method information may be shared with the merchant to provide updated purchase details and verify payment acceptance.

3.4 Additionally, adding a third-party payment method to your MOBILINK MICROFINANCE BANK account may involve sharing Personal Information with the payment provider, including name, profile image, email, IP address, billing address, phone number, device information, location data and activity within MOBILINK MICROFINANCE BANK, as necessary to facilitate the service.

3.1 The Customer hereby authorizes MOBILINK MICROFINANCE BANK to use any information shared by him/her for provision of WhatsApp as customer care channel. Customer acknowledges and agrees that for the provision of WhatsApp as customer care channel, MOBILINK MICROFINANCE BANK shall process and share Customer's information for the purpose directly related to WhatsApp as customer care channel requested by the Customer.

3.2 The Customer is responsible for providing and maintaining accurate and updated personal information and for safeguarding Account information. The Customer authorizes MOBILINK MICROFINANCE BANK to verify and authenticate Customer's personal information, at any time.

3.4 MOBILINK MICROFINANCE BANK shall not be liable for any loss or damage arising from Customer's disclosure of personal or Account related information to anyone.

4) Prohibited Content

4.1 The WhatsApp customer care channel may facilitate communication, submission, posting or display of content, including information, data, text, sound, photographs, graphics, videos, advertisements, messages or other materials ("Content") between MOBILINK MICROFINANCE BANK and the Customer. The Customer is solely responsible for any Content they submit. MOBILINK MICROFINANCE BANK reserves the right to review and remove any Content that, in its sole discretion, violates these Terms & Conditions, Shariah compliance, applicable laws, or generally accepted practices or guidelines in the jurisdiction.

43.26 Prohibited Content under these Terms & Conditions includes, but is not limited to, Content that:

- a) Is offensive or promotes racism, bigotry, discrimination, hatred, harassment or physical harm against any group or individual;
- b) Involves the transmission of "junk mail", "chain letters" unsolicited mass mailing, "spamming" or "phishing";
- c) Promotes or endorses false or misleading information illegal activities or conduct that is abusive, threatening, obscene, defamatory or libelous;
- d) Promotes or endorses an illegal or unauthorized copy of another person's copyrighted work;
- e) Contains restricted or password- only access pages hidden pages or images;
- f) Displays or links of pornographic, sexually explicit or other indecent material;
- g) Solicits passwords or personal data from other users; or
- h) Violates the rights of or harms or threatens the safety of other users or the WhatsApp customer care channel.

54) Security

54.1 The Customer shall maintain high standards of security for their Device and WhatsApp account. The Customer agrees and warrants that they will use their Device safely not share it and ensure that no one else it MOBILINK MICROFINANCE BANK shall not be liable for any damages or losses Customer's failure to adhere to these responsibilities. Any suspicious activity should be reported immediately to the MOBILINK MICROFINANCE BANK helpline (4444 or 051-111-124-444).

5.4.2 The Customer is solely responsible for ensuring that their Device is suitable for accessing the WhatsApp as customer care channel and functions properly. MOBILINK MICROFINANCE BANK accepts no liability if the Customer suffers any loss or damage due to a rooted or incompatible Device or an incompatible version of WhatsApp.

54.3 The Customer is responsible for safeguarding the WhatsApp account linked to the Registered Mobile Number and shall must take all necessary measures to prevent unauthorized communication through their Registered Mobile Number. MOBILINK MICROFINANCE BANK entitled to assume that, any communication initiated from the Customer's Registered Mobile Number has been generated by the Customer and MOBILINK MICROFINANCE BANK accepts no if the Customer disputes having generated such communication.

54.4 Communication on WhatsApp is subject to the Customer's data network connection and Device compatibility with the WhatsApp customer care channels. The Customer agrees to be solely responsible, without imposing any obligation on MOBILINK MICROFINANCE BANK, for upgrading any necessary software, hardware or operating system at their own to ensure

continued access to the WhatsApp customer care channel offered by MOBILINK MICROFINANCE BANK.

54.5 The Customer warrants that the Registered Mobile Number will be used to communicate with MOBILINK MICROFINANCE BANK via WhatsApp. The Customer must ensure that they have the necessary network connection to access the WhatsApp customer care channel. MOBILINK MICROFINANCE BANK shall not be held responsible for any delay or non-receipt of responses due to network issues.

54.6 If the Customer hands over a Device, with WhatsApp installed, to another individual they should lock or deactivate the Device and/or WhatsApp before doing so. In the event that a Device with WhatsApp installed is lost or stolen, Customer must inform the relevant authority. MOBILINK MICROFINANCE BANK shall not be liable for any misuse of the WhatsApp customer care channel in case of loss or theft of the Device..

6) Third Party Services

6.1 MOBILINK MICROFINANCE BANK does not endorse any third-party services. Any websites and applications (including WhatsApp) accessed by the Customer to use the WhatsApp as customer care channel are used at the Customer's own risk, and MOBILINK MICROFINANCE BANK bears no liability for third party services. If any issues or harm arises from these third-party services, the, Customer should seek redress directly from the service provider, as MOBILINK MICROFINANCE BANK has no responsibility in such matters and cannot assist the Customer.

6.2 Third party websites or applications (including WhatsApp, that the Customer accesses via any network, mobile phone number or Device, are subject to and governed by their own terms and conditions. It is the Customer's responsibility to read and adhere to those terms and conditions.

6.3 Although the communication via the Platform and WhatsApp is end-to-end encrypted, the Customer understands and agrees that any message or information exchanged through WhatsApp platform is subject to the risk of being intercepted, read, interrupted, defrauded or manipulated by third parties. MOBILINK MICROFINANCE BANK shall not be responsible for any consequences arising from the use of WhatsApp.

7) Registration

7.1 To avail of the WhatsApp customer care channel, the Customer must register on the WhatsApp Platform using the same mobile number that is updated in MOBILINK MICROFINANCE BANK's records. As a safety measure, the Customer must ensure that no unauthorized person have access to the WhatsApp.

7.2 By using the service, the Customer agrees and confirms acceptance of (a) the Terms & Conditions applicable to the WhatsApp customer care channels; (b) any specific terms and conditions related to the account, product, service or offer; and (c) all terms and conditions prescribed by WhatsApp Inc for using the WhatsApp platform.

7.3 Currently, no registration is required to access the MOBILINK MICROFINANCE BANK customer care channel., However, the Customer should avoid disclosing any sensitive or confidential information on WhatsApp unless necessary to validate account information during a live chat with a MOBILINK MICROFINANCE BANK customer care representative.

7.4 MOBILINK MICROFINANCE BANK reserves the right to modify the process for authentication, registration and/or verification of the Customer, for the WhatsApp customer care channel, at any time, at its sole discretion.

8) Warranties and Disclaimers

8.1 MOBILINK MICROFINANCE BANK warrants that it will perform its obligations in a professional manner consistent with prevailing industry standards and will make reasonable efforts to maintain the WhatsApp customer care channel.

8.2 The Customer acknowledges that the Platform is provided 'as is' and may not be error-free. MOBILINK MICROFINANCE BANK makes no warranties, expressed or implied, regarding the availability, merchantability, fitness for a particular purpose, non-infringement, accuracy, completeness, performance or quality of service of WhatsApp customer care channel or otherwise.

9) Liability

9.1 MOBILINK MICROFINANCE BANK (including, but not limited to, its shareholders, executives, officers, affiliated companies, partners and their contractors, officers, directors and employees, shall not be liable for any damages, whether arising under law, contract, warranty, indemnification, tort or otherwise. This , includes, without limitation, incidental and consequential damages, loss of profits or business opportunities, or damages resulting from loss of data or loss of access to the WhatsApp customer care channel or other services.

98.2 MOBILINK MICROFINANCE BANK shall not be liable for any delay or failure due to causes beyond its control, including but not limited to acts of God, government or regulatory authority actions, war, fire, flood, explosion, terrorism, riot or civil commotion or non-availability, malfunction, computer viruses or disruptions in utilities, internet service or, telecommunications networks.

9.3 The Customer shall be liable if they have contributed to a loss arising from unauthorized misuse of the Device or WhatsApp platform or transactions through their own fraud; or by breaching any security requirements in the WhatsApp customer care channel or by acting with extreme carelessness in protecting the security of their credentials.

9.4 The Customer acknowledges that the WhatsApp as customer care channel may not be error-free. While MOBILINK MICROFINANCE BANK will strive to provide professional services to maintain accessibility and usability, it makes no express or implied warranties regarding the performance, quality, availability or usability of this service.

10) Indemnity

10.1 The Customer agrees to indemnify, defend and hold harmless, including, but not limited to, its shareholders, executives, officers, affiliated companies, partners and their contractors, officers, directors and employees,) from all claims, liabilities and expenses (including attorney's fees) arise from the Customer's misuse of the Device and/or WhatsApp as customer care channel or any breach of these Terms & Conditions or applicable laws.

10.2 MOBILINK MICROFINANCE BANK reserves the right to assume the exclusive defense and control of any matter otherwise subject to indemnification by the Customer. The Customer shall cooperate in good faith with MOBILINK MICROFINANCE BANK in asserting any available defenses.

11) Termination

11.1) The WhatsApp customer care channel may be deactivated at any time through the Customer's personal account settings on WhatsApp.

11.2) MOBILINK MICROFINANCE BANK may discontinue providing the WhatsApp as customer care channel to the Customer or impose limits on its use, if the Customer breaches these Terms & Conditions or applicable laws., The Customer's right to use the WhatsApp customer care channel and access its content shall immediately terminate, without prior notice in such events.

12) Amendments

12.1) MOBILINK MICROFINANCE BANK will notify the Customers of any amendments or changes to these Terms and Conditions at least seven (07) days before the changes takes effect using one of the following methods:

- a) Direct Communication
- b) Digital platform

- c) Notice on MOBILINK MICROFINANCE BANK website; or via any electronic channel

12.2) The Customer agrees to regularly check MOBILINK MICROFINANCE BANK's website. If the Customer does not agree to the amendments, they may discontinue using the WhatsApp customer care channel before the effective date of the amendment. Continued use of the WhatsApp customer care channel after the effective date shall be deemed the Customer's express consent to the amended Terms & Conditions.

13) Force Majeure

Force Majeure refers to circumstances beyond MOBILINK MICROFINANCE BANK's reasonable control, including, but not limited to fire, explosion, strikes or other labor disputes, riots or other civil disturbances, compliance with any law, order, regulation, or request of any governmental authority, and networks, power supply, gateway or communication failures. MOBILINK MICROFINANCE BANK will not be liable for failure to perform any requested information services or for unavailability of the WhatsApp customer care channel during the period of force majeure.

14) Partial Invalidity

If any provision of these Terms & Conditions is declared invalid or unenforceable by a competent court or other binding authority, the remaining terms, conditions and provisions shall remain valid and enforceable to the fullest extent permitted by law.

15) Language versions

Any translations of these Terms & Conditions from English into another language are provided solely for Customer's convenience. In the event of discrepancies between different language versions, the English version shall prevail.

16) Governing Law and Dispute Resolution

These Terms & Conditions shall be governed by and interpreted in accordance with the laws of the Islamic Republic of Pakistan, as well as the rules, regulations, circulars and directives of the State Bank of Pakistan, (as maybe amended from time to time). Any dispute, controversy or claim arising out of or in connection with these Terms & Conditions shall be subject to the exclusive jurisdiction of the courts at located in Karachi, Pakistan.

16.1 MOBILINK MICROFINANCE BANK's interpretation of these Terms & Conditions shall be final and binding on the customer. The Customer hereby undertakes, agrees and confirms that they have read, understood and agree to, abide by these Terms and Conditions.

Disclosure of Personal Information

We may share your personal information with third parties outside of MOBILINK MICROFINANCE BANK under the following circumstances:

- a) Permitted Disclosures
- b) As authorized under the MOBILINK MICROFINANCE BANK Privacy Policy.
- c) Transactional and Account Maintenance Purposes
- d) When required to process your transactions, maintain your account, or to enhance security measures and prevent fraud.
- e) Third-Party Service Registration
- f) To facilitate your registration or use of services provided by third-party entities.
- g) Third-Party Merchant Integration
- h) To notify a third-party merchant or service provider, whose website or application you visit, of the existence of your MOBILINK MICROFINANCE BANK account, enabling payment through that merchant's platform.
- i) Payment Method Verification
- j) With the issuer of your card, payment method, payment networks, payment processors, and any affiliated organizations operating on their behalf, for the purposes of ensuring the security and validity of the payment method and transactions made using it.

For instance, when you make a purchase or conduct a transaction using MOBILINK MICROFINANCE BANK Payments, certain personal information may be provided to the merchant or individual you are transacting with. This could include sharing your information with the developer or merchant when you utilize MOBILINK MICROFINANCE BANK Payments for purchases.

Additionally, this may involve transmitting your personal data, such as location details, personally identifiable information (PII), and payment method information to the merchant's website or application when initiating a payment via a "Buy with MOBILINK MICROFINANCE BANK" button or similar functionality. This enables the merchant to provide updated purchase details (e.g., tax calculations, delivery fees, and pricing information), as well as assess whether the payment method is accepted and determine any specific benefits or restrictions that apply.

Furthermore, when you add a third-party payment method to your MOBILINK MICROFINANCE BANK account, certain personal information may be exchanged with the third-party payment provider. This could include your name, profile image, email address, IP address, billing address, phone number, device information, location data, and activity information within MOBILINK MICROFINANCE BANK, as required to provide and facilitate the service.

Regulatory Changes

SBP Communication

- SBP has stated incorporations of various security features which in turn would safeguard customers and their account information. There would be three main changes going ahead which are taken up respectively in App and Configurations accordingly
- These changes would be going ahead and take effect from **30th Sep' 2024** onwards and be implemented on all customer levels.
- Three items would be taken which include Cooldown incorporation, BVS enablement on various use cases and Device Management functionality for customers

- **Cooldown Incorporations:**

- Once customers would perform actions associated with the below items then a cooldown of **30mins** would be triggered on their account and customers would not be able to perform debit transactions for

30mins.

- Account Registration
- New Device Registration
- Email Address Change
- Change MPIN/Forget MPIN

- **BVS Enablement:**

- Customers would need to perform BVS verification when customer would perform the below actions where BVS will be taken from customer in the journey. Note: BVS would be in addition to cooldown being tagged against the below items.
 - New Device Registration
 - Email Address Change
- Once the customers would perform BVS they would have cooldown triggered after action is completed and debit block will be added since cooldown is incorporated on the above cases.

- **Device Management:**

- Customers would now be able to "Manage Devices" through their MOBILINK MICROFINANCE BANK App and allow for ease of removal of linked devices.
- In case a customer proceeds with device removal, they would have to enter their MPIN to confirm removal of the selected device.

- At a time, a customer would be able to link 3 devices to their MOBILINK MICROFINANCE BANK account at any given time
- No limitation of 30 days would be incorporated for customers that link their devices.
- Once a device is removed, if it is either a new device or a previously linked device, customer would go through BVS and also cooldown triggered as well.
- Table which includes the channel wise breakdown of cooldown and BVS incorporation channel wise is shared below for reference:

موبلی لنک مائیکروفنانس بینک
موبائل اکاؤنٹ کیلئے شرائط و ضوابط

شرائط و ضوابط (شرائط) کے مقصد کیلئے لفظ ”بینک“ یا ”موبلی لنک مائیکروفنانس بینک“ سے مراد موبلی لنک مائیکروفنانس بینک لمیٹڈ، اس کے قانونی وارثین اور منتخب نمائندے ہوں گے۔

درج ذیل شرائط برائے لیس بینکنگ اکاؤنٹ ہولڈرز (جسے یہاں صارف کہا جائے گا) اور موبلی لنک مائیکروفنانس بینک کے درمیان برائے لیس بینکنگ اکاؤنٹ (اکاؤنٹ) کھولنے اور چلانے کے لیے طے پائے گئے معاہدے کا حصہ ہیں اور بینک کی طرف سے وقتاً فوقتاً فراہم کردہ برائے لیس بینکنگ سروسز کسی بھی چینل کے ذریعے (بشمول موبلی لنک مائیکروفنانس بینک کی طرف سے ملک بھر میں مقرر کردہ ایجنٹس، ملک بھر میں بینک کی بھی برائے لیس موبائل، انٹرنیٹ، اے ٹی ایم) فراہم کی جاسکتی ہیں بلکہ یہ ان تک ہی محدود نہیں ہیں۔

صارف کسی بھی شخص کو رقم بھیجے کیلئے ٹرانزیکشن کرتے وقت بینک کو درست معلومات اور ہدایات فراہم کرنے کا پابند ہے اور غیر دانستہ طور پر غلط ادائیگی کی صورت میں ہونے والے کسی بھی نقصان کا بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔ یہ ایک کرنٹ اکاؤنٹ ہوگا اور سوائے اس کے اکاؤنٹ تک مذکورہ بالا ذرائع میں سے کسی ایک سے رسائی حاصل کی جاسکتی ہے۔

صارف کو بینک پالیسی کے مطابق اور ڈرافٹ / کریڈٹ کی حد کی منظوری تک کسی قسم کی اور ڈرافٹ / کریڈٹ کی سہولت کی اجازت نہیں ہے۔

اکاؤنٹ کھولانے یا سروسز کے حصول کے لیے صارف کے پاس جی ایس ایم موبائل فون اور نمبر ہونا چاہئے جو کمپیوٹر ائزڈ قومی شناختی کارڈ پر دیے گئے نام کے ساتھ رجسٹرڈ ہونا چاہیے۔ موبلی لنک مائیکروفنانس بینک اپنی صوابدید پر وقتاً فوقتاً مطابقت رکھنے والی ڈیوائسز، موبائل آپریٹرز اور سافٹ ویئر کو ہدایات جاری کرے گا۔

صارف کو یقینی بنانا ہوگا کہ موبائل فون اور موبائل آپریٹر اکاؤنٹ کھولانے، چلانے اور سروسز کے حصول کیلئے درکار معیار پر پورا اترتا ہو۔

موبلی لنک مائیکروفنانس بینک اپنی صوابدید پر وجہ بتائے بغیر سروسز کو کسی بھی وقت معطل کر سکتا ہے۔

بینک پالیسی / طریقہ کار اور ریگولیٹری حکام کی ہدایت کے مطابق اکاؤنٹ کھولانے کے وقت صارف کی مکمل شناخت / کے وائی سی درکار ہوگی۔ ہر اکاؤنٹ ایک منفرد اکاؤنٹ نمبر کا حامل ہوگا (موبائل نمبر) جسے اکاؤنٹ اور سروسز سے متعلق بینک سے ہونے والی تمام خط و کتابت میں استعمال کیا جائے گا۔

صارف حتمی اور غیر مشروط طور پر یہ یقینی بنائے گا کہ وہ اپنا ذاتی شناختی نمبر (MPIN) اور دیگر معلومات کو خفیہ رکھے گا اور کسی بھی غیر مجاز شخص کو اپنے موبائل فون یا FPIN/MPIN تک رسائی بالکل نہیں دے گا۔

صارف کے MPIN اور بینک اکاؤنٹ نمبر کے ساتھ رجسٹرڈ سمسٹیک کسی بھی شخص کی رسائی کی صورت میں ہونے والے نقصان کا بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔ دھوکہ باز شخص کی طرف سے کی جانے والی ٹرانزیکشن (ٹرانزیکشنز) کو بینک کی طرف سے درست سمجھا جائے گا اور بینک اس پر عمل درآمد کرے گا۔ بینک صارف کے نقصان کے بدلے میں معاوضہ کی ادائیگی کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

صارف کی طرف سے فراہم کردہ موبائل / سیل نمبر، صارف کے کمپیوٹر ائزڈ قومی شناختی کارڈ پر درج نام کے مطابق رجسٹرڈ ہونا چاہیے۔ بینک، غلط معلومات کی صورت میں، اکاؤنٹ کو بلاک کرنے، اسے بند کرنے یا صارف پر جرمانہ عائد کرنے کا اختیار رکھتا ہے۔

صارف اپنے اکاؤنٹ کے غیر مجاز اور غیر قانونی استعمال کو روکنے کے لیے تمام ضروری احتیاطی تدابیر اختیار کرے گا۔

صارف کارڈ رجسٹرڈ موبائل فون یا سمسٹیک صارف ہی استعمال کرے گا اور وہ اس بات کو یقینی بنانے کیلئے تمام ضروری احتیاطی تدابیر اختیار کرے گا کہ اس کا موبائل گم یا چوری یا اس کا غلط استعمال نہ ہو۔ رجسٹرڈ فون کے گم ہونے یا چوری ہونے کی صورت میں، صارف اپنے موبائل آپریٹر کو فوری طور پر مطلع کر کے اسے بلاک کرنے کی درخواست کرے گا تاکہ فون یا سمسٹیک غلط استعمال کو روکا جاسکے۔ صارف موبلی لنک

مائیکروفنانس بینک کے کسٹمر سروس کو بھی فوری طور پر آگاہ کرے گا بصورت دیگر بینک کسی بھی لاگت، چارجز، اخراجات، نقصانات (بلا واسطہ، بالواسطہ یا ضمنی) دعوے (بشمول فریق ثالث کے دعوے) یا صارف کے نقصانات کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

اکاؤنٹ تک رسائی روکنے کی ہدایات موصول ہونے کے وقت کا تعین اور تصدیق بینک کرے گا جو صارف کیلئے حتمی اور لازم ہوگا۔

صارف واضح طور پر اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ بینک اکاؤنٹ ہولڈر کو ششماہی اسٹیٹمنٹ بھیجنے کا ذمہ دار نہیں ہے، تاہم صارف بغیر کسی چارجز کے اپنے موبائل فون کے ذریعے آخری 5 ٹرانزیکشنز دیکھ سکتا ہے۔

اگر صارف کو اس بات کا یقین ہے کہ اس کے اکاؤنٹ تک اس کے علم اور رضامندی کے بغیر رسائی حاصل کی گئی ہے یا اس کے MPIN کا غلط استعمال کیا گیا ہے، تو وہ موبائل بینک مائیکروفنانس بینک سے فوری رابطہ کرے گا تاکہ اس کے اکاؤنٹ کو بلاک کیا جاسکے۔

بینک کی طرف سے وقتاً فوقتاً صارف کو اکاؤنٹس میں خصوصی ڈیپازٹ، رقم نکالوانے، بیلنس، بل کی ادائیگی اور ٹرانزیکشنز کی حد کی اطلاع دی جائے گی۔

حد سے زیادہ رقم جمع یا نکالوانے کی صورت میں ایسی ٹرانزیکشنز کو مسترد کر دیا جائے گا۔ بینک کی طرف سے اکاؤنٹ میں جمع کی جانے والی کم سے کم رقم اور مطلوبہ بیلنس کے بارے میں وقتاً فوقتاً مطلع کیا جائے گا۔ جمع کروائی گئی رقم یا بیلنس برقرار نہ رکھنے کی صورت میں، بینک کی طرف سے مناسب جرمانہ عائد کیا جاسکتا ہے۔

صارف کی طرف سے اکاؤنٹ کے لیے موبائل بینک مائیکروفنانس بینک کو فراہم کردہ معلومات کی درستگی کی ذمہ داری صرف صارف پر ہوگی۔ موبائل بینک مائیکروفنانس بینک صارف کی طرف سے فراہم کردہ غلط معلومات یا کسی اور وجہ سے ہونے والے کسی بھی نتائج کی کوئی ذمہ داری قبول نہیں کرتا۔ اگر صارف کو معلوم ہوتا ہے کہ رجسٹریشن فارم یا کسی دوسری کمیونیکیشنز کے حوالے سے بینک کو فراہم کردہ معلومات غلط ہیں، تو یہ ضروری ہے کہ وہ بینک کو تحریری طور پر فوری مطلع کرے تاکہ بینک جہاں تک ممکن ہو سکے فراہم کردہ معلومات کو درست کر سکے۔

صارف موبائل بینک مائیکروفنانس بینک کی طرف سے بتائے گئے طریقے سے اکاؤنٹ کھلوانے اور سروسز کے حصول کیلئے ہدایات دے گا۔ صارف بینک اور/یا اس کے ایجنٹس/سروس فراہم کنندہ گان (جنہیں یہاں منسلک ادارے کہا جائے گا) کو فراہم کردہ ادائیگی کی ہدایات کی درستگی اور صداقت کیلئے ذمہ دار ہوگا۔ اور اس کو اکاؤنٹ کے استعمال کیلئے کافی یا مکمل سمجھا جائے گا۔

موبائل بینک مائیکروفنانس بینک صارف کی ہدایات کی آزادانہ طور پر تصدیق نہیں کرتا، یہ ہدایات اس وقت تک موثر ہوں گی جب تک کہ مقررہ وقت کے اندر صارف سے مزید ہدایات وصول نہ ہوں۔ بینک صارف کی ہدایات پر عمل درآمد کو روکنے یا اسے نافذ ہونے سے روکنے میں ناکام ہوتا ہے جو بینکاری حدود سے باہر ہو، تو اس صورت میں بینک پر کسی بھی قسم کی کوئی ذمہ داری عائد نہیں ہوگی۔

صارف کی طرف سے دی گئیں ہدایات صرف اکاؤنٹ کے مجوزہ طریقے کے تحت صارف کی تصدیق کے بعد موثر ہوں گی۔

صارف کی ہدایات پر مبنی موبائل بینک مائیکروفنانس بینک کے تمام ریکارڈز بشمول ٹرانزیکشن کا وقت، سروس استعمال کرتے ہوئے رقم کی منتقلی کی درخواست اور اکاؤنٹ کا استعمال ریکارڈ کیے جاتے ہیں۔ جو ٹرانزیکشن کی اصلیت اور درستگی اور صارف کی ہدایات کا ثبوت ہے۔

صارف کی طرف سے ادائیگی کیلئے جاری کی گئیں ہدایات فوری طور پر موبائل بینک مائیکروفنانس بینک کو وصول ہو جاتی ہیں تو کی جانے والی ٹرانزیکشن کو حتمی تصور کیا جائے گا اور صارف اس پر کوئی اعتراض نہیں کر سکتا۔ اگر ٹرانزیکشن کی ہدایات وصول ہونے کے بعد انھیں کسی طرح بھی تبدیل یا واپس نہیں کیا جاسکتا اور موبائل بینک مائیکروفنانس بینک جب مناسب سمجھے صارف کی ہدایات پر وضاحت طلب کر سکتا ہے۔

موبائل بینک مائیکروفنانس بینک صارف کی ہدایات پر وجہ بتائے بغیر عمل کرنے سے انکار کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔ بینک کی یہ ذمہ داری نہیں ہے کہ صارف کی ہدایات کے عملی ہونے کا جائزہ لے۔ اگر بینک کو یہ یقین ہو کہ صارف کی ہدایات سے براہ راست یا بالواسطہ نقصان ہو سکتا ہے، تو بینک کو اختیار ہوگا کہ وہ معمول کے طریقہ کار کے تحت اکاؤنٹ کی سرگرمیاں معطل کر دے یا اکاؤنٹ کو بحال رکھنے سے پہلے صارف سے زبانی طلب کرے۔

صارف اقرار کرتا ہے اور اس بات پر متفق ہے کہ وہ اکاؤنٹ یا سروسز کو غیر قانونی یا ناجائز مقاصد کے لیے استعمال نہیں کرے گا اور اکاؤنٹ استعمال کرنے کے لیے تمام قابل اطلاق قوانین اور ضوابط کی پابندی کرے گا۔

اس مقصد کیلئے صارف اس بات کی ضمانت دیتا ہے کہ:

- اس کے پاس اپنے اکاؤنٹس اور سروسز تک رسائی حاصل کرنے اور اس کے ذریعے خریدی گئیں اشیا تک رسائی کا حق محفوظ ہے۔
- وہ اس معاہدے کے تحت اکاؤنٹ کو چلانے، سروسز کی کارکردگی اور/یا کسی دوسرے فرائض کی ادائیگی کیلئے موبائل لنک مائیکروفنانس بینک کو درکار معلومات اور/یا معاونت اور رہنمائی فراہم کرے گا/گی۔
- وہ کسی بھی وقت کسی بھی شخص کو موبائل لنک مائیکروفنانس بینک کے ساتھ اپنے اکاؤنٹس کی کوئی بھی تفصیل فراہم نہیں کرے گا/گی جن میں پاس ورڈز، کارڈ نمبرز اور MPIN شامل ہیں، جو بینک کی جانب سے یقیناً فوقتاً اسے جاری کیے جاسکتے ہیں۔
- صارف اپنے اکاؤنٹ کے ذریعے کسی بھی غیر قانونی فنڈز ٹرانسفر اور مئی لائڈ رنگ کا ذمہ دار ہوگا۔

اکاؤنٹ اور سروسز سے منسلک خطرات اور اس تناظر میں صارف (جن کا موبائل لنک مائیکروفنانس بینک ذمہ دار نہیں) کے فرائض اور ذمہ داریوں میں درج ذیل شامل ہیں:

صارف اس بات کو تسلیم کرتا ہے کہ اگر کسی فریق ثالث کو صارف کے اکاؤنٹ یا اکاؤنٹ کی معلومات تک رسائی حاصل ہے، تو فریق ثالث نہ صرف صارف کے اکاؤنٹ سے رقم منتقل کر سکتا بلکہ صارف کی طرف سے ہدایات بھی جاری کر سکتا ہے۔ ان خطرات کو کم کرنے کے لیے صارف کو چاہئے کہ وہ MPIN پر لاگو شرائط و ضوابط کی مکمل تعمیل کو یقینی بنائے۔

الیکٹرونک میڈیا کے ذریعے دھوکہ دہی، غبن، ہیکنگ وغیرہ جیسے واقعات میں آئے روز اضافہ ہو رہا ہے جو بینک کو ادائیگی کے لئے دی گئیں ہدایات کو متاثر کر سکتے ہیں۔ موبائل لنک مائیکروفنانس بینک اس کو روکنے اور صارفین کی حفاظت کو یقینی بنانے کی کوشش کر رہا ہے۔ لیکن ہیکنگ اور فراڈ کو روکنے کی مکمل ضمانت نہیں دی جاسکتی جس سے بینک کو دی جانے والی ادائیگی کی ہدایات متاثر ہو سکتی ہیں۔ کسی بھی قسم کی جعلی ٹرانزیکشن یا MPIN کی چوری اور کسی اور کے اکاؤنٹ تک رسائی کی ذمہ داری صارف پر عائد ہوتی ہے جس کا بینک (بالواسطہ، بلاواسطہ یا نتیجتاً) ذمہ دار نہیں ہوگا۔

چونکہ ٹیکنالوجی کے ذریعے فنڈز کی منتقلی اور سروسز کی فراہمی ہوتی ہے۔ موبائل آپریٹرز، موبائل لنک مائیکروفنانس بینک یا اس کے ذیلی یا دیگر منسلک اداروں کے ٹیلی کمیونیکیشن نیٹ ورک میں بشمول موسمیاتی تبدیلی، ناگہانی آفات، قانونی یا ریگولیٹری قوانین، ٹیلی کمیونیکیشن نیٹ ورک میں خرابیاں یا دیگر مسائل جو بینک کے کنٹرول سے باہر ہیں، کی وجہ سے اکاؤنٹ اور سروسز کی فراہمی میں خلل پیدا ہو سکتا ہے۔

اکاؤنٹ کسی بھی وائرس یا دیگر فراڈ پر مبنی سسٹم تباہ کرنے یا خراب کرنے والے کوڈ، پروگرام یا میکروس سے متاثر ہو سکتا ہے۔

اوپر بیان کردہ مسائل لیکن ان تک محدود نہیں، کے تحت صارف کی ہدایات کے مطابق متعلقہ افراد کو رقم کی منتقلی یا ادائیگی کے سلسلے میں دیگر ٹرانزیکشنز میں خلل پڑ سکتا ہے اور درخواست کے باوجود ٹرانزیکشنز مکمل نہیں ہو سکتی تو بینک کو کسی بھی صورت اس کا ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا اور صارف براہ راست اس شخص یا ادارے سے رابطہ کرے گا جسے رقم منتقل کی گئی ہے۔

موبائل لنک مائیکروفنانس بینک اور اس کے منسلک ادارے فوری طور پر صارف کی ہدایات پر عمل کرنے کی کوشش کریں گے لیکن آپریشنل سسٹم میں خرابی سمیت کسی بھی وجہ سے صارف کی ہدایات پر عمل میں تاخیر کے ذمہ دار نہیں ہوں گے۔

بینک نیک نیتی اور ایمانداری سے سروسز فراہم کرنے کی کوشش کرتا ہے لیکن ہونے والے کسی بھی نقصان، چاہے نقصان براہ راست، بالواسطہ یا حادثاتی ہو بینک اس کا ذمہ دار نہیں ہوگا، قطع نظر اس کے کہ دعویٰ آمدنی کے نقصان، کاروبار میں خلل یا کسی بھی نوعیت کے کسی بھی نقصان، خواہ وہ نقصان صارف، ضمنی صارف یا کسی اور شخص کو ہوا ہو۔

صارف اکاؤنٹ کے غیر قانونی یا غلط استعمال کی وجہ سے موبائل لنک مائیکروفنانس بینک کی طرف سے متعین کردہ مالی معاوضے کی ادائیگی کا ذمہ دار ہوگا۔ نتیجتاً اکاؤنٹ کو جزوی یا مستقل طور پر معطل کیا جاسکتا ہے۔ صارف کے اکاؤنٹ کے استعمال سے متعلق ریگولیٹری اتھارٹی کی طرف سے عائد کردہ کسی بھی جرمانے کا اطلاق صارف کے اکاؤنٹ پر ہوگا۔

موبائل لنک مائیکروفنانس بینک صارف کو بھیجے گئے ای سیٹلمنٹس اور الرٹس میں تاخیر اور ان میں موجود معلومات کی درستگی کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔ یہ واضح طور پر یہ سمجھ لینا چاہیے کہ بینک صارف کی طرف سے تحریری درخواست پر ہی صارف کو اسٹیٹمنٹ فراہم کرے گا۔

صارف حتمی اور غیر مشروط طور پر موبلی لنک مائیکروفنانس بینک کو اجازت دیتا ہے کہ وہ اکاؤنٹس اور سروسز کے ذریعے بینکنگ اور دیگر ٹرانزیکشنز کے لیے اس کے اکاؤنٹس تک رسائی حاصل کرے۔ رسائی کے حق میں موبلی لنک مائیکروفنانس بینک کا یہ صوابدیدی حق بھی شامل ہے کہ وہ بغیر اطلاع کے ایک یا تمام اکاؤنٹس کو ضم کرے اور بینک صارف کی واجب الادا رقم کا بھی تعین کر سکتا ہے۔

کوئی بھی اور تمام برانچ لیس بینکنگ پروڈکٹس منسلک اداروں کے ذریعے فراہم کی جاتی ہیں اور بینک صرف ادائیگی کے سہولت کار کے طور پر کام کرتا ہے۔ خریداری کی رقم معہ چارجز اکاؤنٹ سے منہا ہوں گے اور خریداری کی رقم منسلک اکاؤنٹ میں جمع کر دیئے جائیں گے۔

بینک اپنا صوابدیدی حق محفوظ رکھتا ہے کہ وہ اکاؤنٹ میں موجود کریڈٹ بیلنس کو، مناسب سمجھے، سرمایہ کاری کیلئے استعمال کرے اور ان فنڈز کو بینکاری کاروبار میں اپنی بہترین صوابدیدی فہم کے مطابق استعمال میں لائے۔

بینک، برانچ لیس بینکنگ کے رہنما اصولوں کے مطابق چارجز کے شیڈول میں وقتاً فوقتاً تبدیلیاں کر سکتا ہے اور صارفین کو اس کے بارے میں واضح طور پر آگاہ کیا جائے گا۔

اگر صارف کو دوسرے نیٹ ورک پر منتقل کئے گئے نمبر پر سروس کا مسئلہ درپیش ہے تو بینک اس کا ذمہ دار نہیں ہے۔

صارف موبلی لنک مائیکروفنانس بینک کو اپنے اکاؤنٹ سے سروس چارجز منہا کرنے یا صارف کو بل بھیجنے کا اختیار دیتا ہے جسے صارف مقررہ مدت کے اندر ادا کرنے کا پابند ہے۔ ناکامی کی صورت میں موبلی لنک مائیکروفنانس بینک اگر مناسب سمجھے تو وہ چارجز کی کٹوتی مارک اپ یا سود، اگر کوئی ہے اور بینک کو کسی قسم کا ذمہ دار ٹھہرائے بغیر اکاؤنٹ سے فنڈز نکال سکتا ہے۔

بینک بغیر کسی پیشگی اطلاع کے اکاؤنٹ سے وقتاً فوقتاً اخراجات، فیس، کمیشن، مارک اپ یا سود، زکوٰۃ، ہولڈنگ ٹیکس، اسٹامپ ڈیوٹی ٹیکس، ڈیوٹی یا بینک اکاؤنٹ سے کی جانے والی کسی بھی ٹرانزیکشنز یا آپریشن کے نتیجے میں ہونے والے دیگر لاگت، چارجز یا اخراجات منہا کرنے کا حق رکھتا ہے۔ تمام قابل اطلاق ٹیکس قواعد کے مطابق وصول کیے جائیں گے۔

موبلی لنک مائیکروفنانس بینک اور صارف اس بات پر متفق ہیں کہ اگر صارف بینک کے ساتھ مزید اکاؤنٹس کھولتا ہے اور یا بینک یا اس کے منسلک اداروں کی کسی بھی پروڈکٹس / سروسز سے سبکدوش کرتا ہے یا بینک اپنی سروسز یا پروڈکٹس میں کسی کو شامل کرتا ہے اور صارف اسے استعمال کرتا ہے تو یہ شرائط خود بخود دوسرے صارف کی طرف سے استعمال کردہ پروڈکٹس پر لاگو ہوں گی۔

صارف اتفاق کرتا ہے کہ موبلی لنک مائیکروفنانس بینک یا اس کا کوئی بھی منسلک ادارہ، یا ان کے کنٹریکٹرز صارف کی ذاتی معلومات یا اکاؤنٹ سے متعلق کوئی دوسری معلومات جو کمپیوٹرائزڈ ہیں یا جواکاؤنٹ اور سروسز سے متعلق ہوں، کسی تجزیہ، کریڈٹ اسکورنگ یا اسے مارکیٹنگ کے لیے استعمال کر سکتے ہیں۔

صارف اس سے اتفاق کرتا ہے کہ موبلی لنک مائیکروفنانس بینک اپنی صوابدید پر جہاں ضروری ہو ذاتی معلومات کو دیگر اداروں جیسے ٹیلی کمیونیکیشن یا الیکٹرونک کلیئرنگ نیٹ ورکس، لیکن ان تک محدود نہیں کے ساتھ کریڈٹ ریٹنگ، آڈٹ، فریق ثالث کو سروسز کی فراہمی اور دھوکہ دہی سے بچاؤ کے مقاصد کے لیے اشتراک کر سکتا ہے۔ جب تک اس کی ضرورت ہو اسے خفیہ طور پر استعمال کر سکتے ہیں۔

بینک قابل اطلاق قوانین کے تحت اور بینک کے مفادات کے تحفظ کے لیے اکاؤنٹس یا سروسز کے بارے میں ایسی معلومات دینے کا مجاز ہے جو عدالتی حکم یا مجاز اتھارٹی یا ایجنسی کو درکار ہوں۔

صارفین کو قواعد و ضوابط میں ہونے والی تبدیلیوں کے بارے میں صحیح طریقے سے آگاہ کیا جائے گا۔

شرائط میں کسی بھی تبدیلی کی اطلاع صارف کو اس کی ویب سائٹ، ای میل، آئی وی آر، وائس میل یا صارف کے موبائل فون پر بھیجے گئے ایس ایم ایس کے ذریعے دی جائے گی۔ اس طرح کی تبدیلیاں یا ردو بدل وقتاً فوقتاً بینک کے اندر بھی آویزاں کی جاسکتی ہیں جس کی پابندی صارف پر لازم ہوگی۔ موبلی لنک مائیکروفنانس بینک کی طرف سے پیش کی جانے والی کسی بھی موجودہ یا نئی سروس جس کی شرائط میں تبدیلی کی گئی ہو اس کے مسلسل استعمال کو صارف کی طرف سے قابل قبول سمجھا جائے گا۔

کسی ایک صارف کی طرف سے اکاؤنٹ یا سروسز کے لیے گرانٹ کی فراہمی خالصتاً ذاتی عمل ہے اور اسے کسی اور کو منتقل نہیں کیا جاسکتا۔

صارف اپنے اکاؤنٹ یا سرور کو ختم کرنے کیلئے کسی بھی وقت بینک کے بتائے گئے طریقے سے تحریری درخواست دے سکتا ہے۔ اکاؤنٹ ختم ہونے کے وقت تک اکاؤنٹ اور سرور سز کے ذریعے ہونے والی کسی بھی ٹرانزیکشنز کی پوری ذمہ داری صارف پر ہوگی۔

زکوٰۃ و عشر آئڈینٹس 1980 کے تحت، بینکوں کو سیونگ بینک اکاؤنٹس، منافع اور نقصان شیئرنگ اکاؤنٹس اور دیگر ایسے اکاؤنٹس سے اصل رقم پر زکوٰۃ کی وصولی لازم ہے جن میں ایڈمنسٹریٹو جنرل زکوٰۃ کی مقرر کردہ حد کے برابر یا اس سے زیادہ رقم موجود ہو۔ مقررہ تاریخ پر حد کے برابر یا اس سے زیادہ رقم پر 2.5 فیصد کے حساب سے زکوٰۃ کی کٹوتی ہوگی۔

اکاؤنٹ بند ہونے کی صورت میں صارف اکاؤنٹ بند کرنے کے چارجز ادا کرنے کا پابند ہوگا جو اکاؤنٹ بند ہونے سے پہلے بینک کے ذریعے صارف کو ادا کرنا ہوں گے۔

موبائل بینک مائنیکر و فنانس بینک کسی بھی وقت، بغیر پیشگی اطلاع کے اکاؤنٹ اور خدمات کو مکمل طور پر یا کسی مخصوص خدمت واپس لے سکتا ہے یا ختم کر سکتا ہے۔ اگر صارف شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی کرے، یا اگر بینک کو صارف کی وفات، دیوالیہ پن، یا قانونی تقاضوں کی عدم تعمیل کا علم ہونے پر بھی اکاؤنٹ بند کر سکتا ہے۔

کسی صارف کی موت کی صورت میں بینک اور صارف کے درمیان طے پانے والا معاہدہ اس کے ورثا یا قابل اعتماد ذرائع سے اس کی موت کی باضابطہ اطلاع ملنے پر خود بخود ختم ہو جائے گا۔

بینک اپنی صوابدید پر کسی بھی اکاؤنٹ کو بغیر کوئی وجہ بتائے ختم کرنے کا حق رکھتا ہے جو اس کی رائے میں تسلی بخش طریقے سے نہ چلایا جا رہا ہو اور اس سلسلے میں وہ صارف کو وجہ بتانے کا پابند نہیں ہے۔

بینک کو یہ اختیار حاصل ہے کہ وہ غلط اندراجات کو درست کرے اور بعد میں صارف کو مطلع کرے۔

صارف کو ٹرانزیکشن کی تکمیل کے بعد الرٹس وصول ہونے میں تاخیر کی صورت میں، بینک صارف کی درخواست پر متعلقہ افراد کے ساتھ اس مسئلے کے حل کے لیے فالو اپ کرے گا۔

بینک پر ایسے اکاؤنٹ کے حوالے سے ذمہ داریاں ختم ہو جائیں گی جو صارف کے رجسٹرڈ موبائل فون یا ایمیل پر الیکٹرونک نوٹیفیکیشن بھیج کر بند کر دیا گیا ہے۔ اگر اکاؤنٹ بند ہونے کے وقت صارف کے اکاؤنٹ میں کوئی رقم موجود تھی تو اسے رجسٹرڈ موبائل نمبر پر رقم کی منتقلی کی صورت میں ٹرانزیکشن کی تفصیلات صارف کو بھیجی جائیں گی جو 12 ہندسوں کی ٹرانزیکشن ID ہوگی۔ اس ٹرانزیکشن آئی ڈی کو ملک میں کسی بھی موبائل بینک مائنیکر و فنانس بینک کے مقرر کردہ ایجنٹ یا کسی بھی برانچ پر پیش کرنے پر اور بائیو میٹرک تصدیق یا کسی دیگر مناسب تصدیق کے بعد صارف اپنی بقیہ رقم وصول کر سکے گا۔

صارف کو اپنے پتے میں کسی قسم کی تبدیلی کی صورت میں فوری طور پر بینک کو تحریری طور پر مطلع کرنا چاہیے تاکہ دوسرے افراد یعنی پوسٹ آفس یا ڈیلیوری ایجنٹ آسانی سے خطوط پہنچا سکیں۔ بصورت دیگر کسی بھی تاخیر یا عدم فراہمی کی صورت میں بینک پر کوئی ذمہ داری عائد نہیں کی جائے گی۔

بارہ ماہ تک غیر فعال رہنے یا اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی ہدایات کے مطابق صارف کا قومی شناختی کارڈ بینک یا برانچ میں درج نہ ہونے کی صورت میں اسے غیر فعال یا معطل اکاؤنٹ کے زمرے میں شمار کیا جائے گا۔ بینک کو صارف کے اکاؤنٹ میں ٹرانزیکشنز کی اجازت نہ دینے کا حق حاصل ہے جبکہ اکاؤنٹ معطل ہے تاہم قرضوں یا مارک اپ کی وصولی، قابل اجازت بینک چارجز، حکومتی ٹیکس یا کسی عدالتی حکم کا اس کی معطلی سے کوئی تعلق نہیں ہے۔

اکاؤنٹ کے غیر فعال ہونے کی مدت کے دوران پتہ میں کسی بھی قسم کی تبدیلی کی درخواست کی جاسکتی ہے، لیکن غیر فعال اکاؤنٹ کی حیثیت کو تبدیل نہیں کیا جائے گا۔ غیر فعال اکاؤنٹ کو بحال کرنے کے لیے صارف اپنے رجسٹرڈ نمبر سے کال سینٹر کو کال کر سکتا ہے۔ جہاں ضروری ہو، ضروری تصدیقی عمل کے بعد، اکاؤنٹ کو کسی بھی مالی ٹرانزیکشن کے لیے 48 گھنٹے کی عارضی مدت کے لیے فعال کیا جائے گا، جس کے بعد اسے مستقل طور پر بحال کر دیا جائے گا۔

جب بینک کو کسی اکاؤنٹ ہولڈر کی موت یا دیوالیہ ہونے کا باضابطہ نوٹس وصول ہوتا ہے یا کسی قابل اعتماد ذریعہ سے علم ہوتا ہے تو بینک فوری طور پر اس اکاؤنٹ کے آپریشنز معطل کر دے گا جب تک کہ اسے عدالتی حکم یا اکاؤنٹ ہولڈر کا جانشینی کا حقیقی و وصول نہیں ہو جاتا۔

اگر اکاؤنٹ میں جمع کی گئی کوئی بھی رقم 10 سال تک غیر فعال رہتی ہے، تو اسے غیر دعویٰ شدہ رقم قرار دے دیا جائے گا اور بینکنگ کمینیز آرڈیننس 1962 کی دفعات اور اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی ہدایات کے مطابق اسے ایس بی پی کے حوالے کر دیا جائے گا۔

موبی لنک مائیکروفنانس بینک صارفین سے متعلق قابل اطلاق عمومی نوعیت کے تمام نوٹسز اخبارات میں شائع یا اپنی ویب سائٹ پر پوسٹ کر سکتا ہے۔ اس کے علاوہ بینک سروسز یا عام ہدایات کے لیے مختلف ذرائع یا چینل استعمال کر کے صارفین کو نوٹیفیکیشن جاری کر سکتا ہے۔

موبی لنک مائیکروفنانس بینک کو فروخت، تجدید، تفویض یا منتقلی کا مکمل اختیار ہوگا (1) معاہدے کے تحت بینک کے حقوق اور ذمے داریاں (2) تمام اثاثے، واجبات، ڈیبازٹس اور اکاؤنٹس اور سروسز کے تحت پیش کردہ سہولیات اور (3) موبی لنک مائیکروفنانس بینک کے حق میں کوئی بھی سکیورٹی (بشمول تمام ضامن) کسی بھی فرد سے متعلق، بشمول موبی لنک مائیکروفنانس بینک سے وابستہ ادارے، چاہے مکمل یا جزوی طور پر کام کر رہے ہوں اور جیسا کہ بینک نے تجویز کیا ہے ایسی کوئی بھی فروخت، تفویض یا منتقلی صارف اور ماتحت صارفین سمیت دیگر تمام افراد پر لاگو ہوگی۔

صارف اتفاق کرتا ہے کہ وہ ان شرائط و ضوابط کا پابند ہوگا جو بینک اور اکاؤنٹ یا خریدار وصول کنندہ کے درمیان طے پائیں، جن کی بنیاد پر بینک کی جانب سے اکاؤنٹ اور ایاد خدمات کی فروخت یا منتقلی عمل میں لائی جاسکتی ہے۔

صارف، اس کے ورثاء، قانونی نمائندے، وصیت پر عمل درآمد کرنے والے افراد، منتظمین اور جانشین ان شرائط کے مکمل پابند ہیں اور معاہدے کی شرائط کے تحت اپنے حقوق اور ذمے داریوں کو کسی کو منتقل یا تفویض کرنے کے حقدار نہیں ہیں۔

صارف متفق ہے اور تسلیم کرتا ہے موبی لنک مائیکروفنانس بینک کو اکاؤنٹ کی رقم سے قرض کی تلافی اور ضبطی کے حق کا مکمل اختیار ہے، چاہے وہ کوئی بھی ضابطگی ہو یا چارجز، موجودہ حالات میں یا مستقبل میں، اس کے اپنے نام پر اپنے دوسرے اکاؤنٹ میں جمع کی گئی رقم خواہ یہ مشترکہ اکاؤنٹ ہو یا نہ ہو، اکاؤنٹ اور سروسز سے پیدا ہونے والی تمام بقایا ذمہ داریوں کی حد تک جن میں صارف کے ذریعے توسیع کی جاتی ہیں۔

صارف موبی لنک مائیکروفنانس بینک اور اس کے منسلک اداروں بشمول افسران/ملازمین اور ایجنٹس کو کسی بھی قسم کے نقصان کا ذمہ دار نہیں ٹھہرائے گا (1) ان تمام نقصانات اور اخراجات کے خلاف، جو موبی لنک مائیکروفنانس بینک یا اس کے منسلک اداروں کو صارف کی ہدایات پر عمل درآمد کے سلسلے میں برداشت کرنے پڑے، برداشت کیے ہوں، یا مستقبل میں برداشت کرنے کا امکان ہو۔ (2) موبی لنک مائیکروفنانس بینک یا اس کے منسلک اداروں کے صارف ملازمین، صارف کی ہدایات کی روشنی میں، موبی لنک مائیکروفنانس بینک اور اس کے منسلک اداروں کو اکاؤنٹس اور سروسز فراہم کرنے کے لیے تمام کارروائیوں، مطالبات، دعووں، نقصانات، اخراجات، معاوضے وغیرہ کے لیے ایجنٹس اور افسران کی طرف سے کی گئی کسی بھی کارروائی کے تحت بینک کے تمام نقصان پورے کرے گا۔

موبی لنک مائیکروفنانس بینک یا اس کے منسلک ادارے صارف کے اکاؤنٹ کے ذریعے ہونے والی کسی بھی غیر مجاز ٹرانزیکشن کے سلسلے میں ذمہ دار نہیں ٹھہرائے جائیں گے۔ صارف اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ وہ موبی لنک مائیکروفنانس بینک یا اس کے منسلک اداروں کی طرف سے کارروائی یا قانونی چارہ جوئی کی صورت میں، موبی لنک مائیکروفنانس بینک اور اس کے منسلک اداروں کو ہر جانے یا معاوضہ ادا کرنے پر رضی ہوگا۔

اگر ایجنٹ سروسز فراہم کرنے میں غلطی کرتا ہے، تو صارف بالکل بھی ذمہ دار نہیں ہوگا، بشرطیکہ صارف بینک کی طرف سے مقرر کردہ تمام طریقہ کار پر عمل کرے جو بینک کو درکار ہیں اور بینک کی تحقیقات اور تنازعہ کے حل کے طریقے سے مشروط ہیں۔ اگر صارف ان تمام شرائط و ضوابط کی تعمیل نہیں کرتا ہے تو موبی لنک مائیکروفنانس بینک، اس کے ملازمین، ڈائریکٹرز، اس کے نمائندے اور اس کے منسلک ادارے کسی نقصان کے ذمے دار نہیں ہوں گے۔ مثال کے طور پر اگر صارف کا MPIN چوری ہو جائے یا صارف اسے بھول جائے، بشمول مگر ان تک محدود نہیں، ان افعال یا کوتاہیوں تک (جس میں دھوکہ دہی بھی شامل ہے) جو ایجنٹ اور/یا خود صارف کی جانب سے سرزد ہوں اور جن کے نتیجے میں کوئی تضاد، غلط یا غیر درست ٹرانزیکشن واقع ہو تو ایسی صورت میں تمام ذمہ داری صارف پر عائد ہوگی۔

صارف یہ بات سمجھتا ہے کہ موبی لنک مائیکروفنانس بینک کسی بھی قسم کی ذمہ داری، خواہ وہ براہ راست ہو یا بالواسطہ، منافع کے نقصان سے متعلق ہو یا کسی اور وجہ سے، صارف کی کسی بھی ہدایت کو مکمل کرنے یا نہ کرنے کے سلسلے میں مکمل طور پر لائق کا اعلان کرتا ہے۔

صارف کے اکاؤنٹ تک کسی بھی شخص کی غیر مجاز رسائی کے نتیجے میں ہونے والے نقصان چاہے یہ رسائی بینک کی کسی کوتاہی، غفلت، فعل، ترک فعل یا بینک کی غلطی کے باعث براہ راست نہ ہوئی ہو، کی صورت

میں بینک کو معاوضہ یا ہر چیز کی ادائیگی کے لیے براہ راست صارف ذمہ دار ہوگا۔

درج بالا صورت حال میں صارف موبائی لنک مائیکروفنانس بینک اور اس سے منسلک اداروں کو مذکورہ بالا نقصان یا اخراجات کی تلافی کے لیے طے شدہ رقم ادا کرے گا۔

صارف تسلیم کرتا ہے کہ سروس فراہم کرنے والے سافٹ ویئر کو صارف کے موبائل پر موبائی لنک مائیکروفنانس بینک کے فراہم کردہ کسی بھی سافٹ ویئر اور دیگر متعلقہ الیکٹرونک سروسز کے ساتھ ڈاؤن لوڈ کیا جا سکتا ہے۔ اکاؤنٹس تک رسائی کے لیے درکار سافٹ ویئر موبائی لنک مائیکروفنانس بینک اور اس کے منسلک ادارے مکمل ملکیتی حقوق رکھتے ہیں۔ ان سروسز کا استعمال آپ کو اس سافٹ ویئر پر مالکان حقوق فراہم نہیں کرتا۔ صارف اس سافٹ ویئر میں کسی قسم کی ترمیم، ترجمہ، ڈی کمپائل یا ریورس انجینئرنگ کی کوشش نہیں کرے گا۔ سافٹ ویئر پر مبنی کوئی دوسری مصنوعات تیار نہیں کی جائیں گی۔

موبائی لنک مائیکروفنانس بینک کا دوست ایپ اکاؤنٹ ہولڈر اپنی مقامی برانچ کے ذریعے دوست ڈیپٹ کارڈ کیلئے درخواست دے سکتا ہے۔ اس سے پہلے یہ سہولت صرف ان اکاؤنٹ ہولڈرز کیلئے دستیاب تھی جن کے موبائی لنک مائیکروفنانس اکاؤنٹ بائیومیٹرک کے ذریعے تصدیق شدہ ہیں۔

صرف بائیومیٹرک سے تصدیق شدہ صارفین ٹرانزیکشنز انجام دے سکیں گے۔

نقصان سے تحفظ اور اقرارنامہ

چونکہ آپ میری زبانی فیکس یا الیکٹرانک ذرائع سے دی گئی ہدایات کو قبول کرتے ہیں اور ان پر عمل کرتے ہیں، جو آپ کی پالیسی کے مطابق اکاؤنٹ اور دیگر سہولیات کا حصہ ہو سکتی ہیں۔ لہذا میں غیر مشروط طور پر اس بات سے اتفاق اور اقرار کرتا ہوں کہ میں کسی بھی ہدایت کی درستی اور بینک کے اکاؤنٹ اور سروسز کے نفاذ پر بینک سے مکمل اتفاق کروں گا۔ میں اس بات سے صریحاً دستبردار ہوتا ہوں کہ اکاؤنٹ اور خدمات کی فراہمی کے نتیجے میں یا اس سے متعلق آپ کے خلاف کسی بھی قسم کا کوئی دعویٰ کروں، اور میں فریق ثالث کو میری طرف سے کسی بھی دھوکہ دہی، فراڈ یا غیر قانونی مقصد کے لئے اکاؤنٹ اور سروسز کو استعمال کرنے کی اجازت نہیں دوں گا/گی۔ میں تصدیق کرتا ہوں کہ میری طرف سے بینک کو دی گئیں ہدایات، یا کوئی تنازعہ یا کسی بھی قسم کی کارروائی یا دھوکہ دہی کا عدالتی کارروائی میں استعمال کیا جاسکتا ہے اور میں آپ کو یہ بھی یقین دلاتا ہوں کہ میں کسی بھی ذمہ داری، ہرجانے، غلط کام، کارروائی اور میرے ذریعے دعوے کے اخراجات اور ذمہ داریوں کیلئے بینک کو ذمہ دار نہیں ٹھہراؤں گا/گی۔ بینک کو میری طرف سے وصول ہونے والی کسی بھی ہدایت کو نظر انداز کرنے یا معطل کرنے کا اختیار حاصل ہے اور اکاؤنٹ اور سروسز کے نتیجے میں بینک کو اپنے اخراجات، چارجز یا واجبات کے ساتھ دیگر قومی کے ساتھ براہ راست میرے اکاؤنٹ سے کوئی کرنے کا اختیار حاصل ہے۔

میں مزید تصدیق کرتا ہوں کہ ایسی ہدایات کی تعمیل اور سروسز کی فراہمی بینک کی داخلی پالیسیز کے مطابق ہوگی جن میں بینک وقتاً فوقتاً اپنے طور پر اور اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے متعلق سرکلرز کے مطابق ترمیم کر سکتا ہے۔

میں اس بات کی بھی تصدیق کرتا ہوں/کرتی ہوں کہ نئے اکاؤنٹ اور سروسز کی فراہمی پر جہاں موزوں اور قابل اطلاق ہو، موجودہ شرائط و ضوابط لاگو ہوں گے۔ میں تصدیق کرتا ہوں/کرتی ہوں کہ میرا ہمارا موبائل ذاتی شناختی نمبر (MPIN) خفیہ رکھا جائے گا۔ MPIN کے غلط استعمال کا میں ذمہ دار ہوں گا اور غلط استعمال کے نتیجے میں ہونے والے نتائج کا بینک کو ذمہ دار نہیں ٹھہراؤں گا۔ میں آپ کو یہ بھی یقین دلاتا ہوں کہ فارم میں موجود میرا تمام ڈیٹا بالکل درست ہے اور ایسی کوئی بھی معلومات نہیں چھپائی گئی ہیں جو میرے اور موبائی لنک مائیکروفنانس بینک کے درمیان اکاؤنٹ کی سہولیات اور سروسز کو بڑھانے کے مستقبل کے فیصلے کو متاثر کر سکتی ہوں۔

آپ نے مجھے ویب سائٹ، ای میل، ٹیکسٹ میسج، واٹس ایپ، IVR یا دیگر الیکٹرانک ذرائع کے ذریعے الیکٹرانک اسٹیٹمنٹ اور الرٹس بھیجے/فراہم کرنے سے اتفاق کیا ہے لہذا میں کسی بھی کاغذی الیکٹرانک اسٹیٹمنٹس یا نوٹس کو بذریعہ ڈاک ہمارے پتے پر کوریئر کرنے کی ضرورت کو ختم کرتا ہوں۔

نقصان سے تحفظ اور اقرارنامہ کے مقصد کیلئے اکاؤنٹ اور سروسز کی اصطلاحات میں بینکنگ سروسز اور پروڈکٹس شامل سمجھی جائیں گی جو موبائی لنک مائیکروفنانس بینک موبائل فون کے ذریعے وقتاً فوقتاً پیش کرتا ہے۔ نقصان سے تحفظ اور اقرارنامہ ہمارے معاہدے کا ایک اہم حصہ ہے جس میں وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاسکتی ہے۔

میں سمجھتا ہوں کہ میں نے جو معلومات فراہم کی ہیں وہ ان شرائط و ضوابط کی مکمل تعمیل کرتی ہے جو موبائی لنک مائیکروفنانس بینک اور اکاؤنٹ ہولڈر کے درمیان اچھے تعلقات کے لیے ضروری ہیں اور یہ طے کرتی ہے کہ موبائی لنک مائیکروفنانس بینک میری فراہم کردہ معلومات کو کسی نہ کسی طرح استعمال اور شیئر کرے گا۔

میں تسلیم کرتا ہوں کہ اکاؤنٹ ہولڈر اور کسی بھی قابل رپورٹ اکاؤنٹ کے بارے میں معلومات ملک کے ٹیکس حکام کو فراہم کی جاسکتی ہیں۔ اگر اکاؤنٹ ہولڈر کسی دوسرے ملک کا ٹیکس دہندہ ہے اور اس ملک کے ساتھ بین الاقوامی معاہدہ ہے تو ملک کے ٹیکس لوجی حکام کو بھی معلومات فراہم کی جاسکتی ہیں۔

میں اعلان کرتا ہوں کہ میں نے رپورٹ ایبل پرسن کے طور پر یا دوسری صورت میں اپنی درجہ بندی کا تعین کرنے میں موبی لنک مائیکرو فنانس بینک سے نہ تو کوئی مشورہ طلب کیا ہے اور نہ ہی کوئی مشورہ موصول ہوا ہے۔

وائس ایپ کے ذریعے رابطہ کیلئے شرائط و ضوابط

(1) شرائط و ضوابط - وائس ایپ بطور چینل

1.1 یہ شرائط و ضوابط ان صارفین پر لاگو ہوتی ہیں جو وائس ایپ پلیٹ فارم پر موبی لنک مائیکرو فنانس بینک کی طرف سے فراہم کردہ وائس ایپ کسٹمر کیئر چینل استعمال کرتے ہیں۔ یہ شرائط و ضوابط موبی لنک کی طرف سے وقتاً فوقتاً اپنی ویب سائٹ (<https://mobilinkbank.com/>) پر مقرر کردہ دیگر شرائط و ضوابط کے علاوہ ہیں، چاہے وہ موبائل والٹ سے متعلق ہوں یا موبی لنک مائیکرو فنانس بینک کی جانب سے فراہم کردہ دیگر مصنوعات، خدمات یا پیشکشوں سے متعلق ہوں۔ معلومات کے تبادلے یا کسٹمر کیئر کے تعامل کو راز داری کی شقوں کے تحت تحفظ حاصل ہے۔

1.2 - صارف وائس ایپ کسٹمر کیئر چینل کا استعمال کرتے ہوئے موبی لنک مائیکرو فنانس وائس ایپ سروسز کے استعمال پر لاگو شرائط و ضوابط کی پابندی سے اتفاق کرتا ہے۔

1.3 - وائس ایپ پلیٹ فارم کے ذریعے رابطہ صارف کے ڈیٹا بیس ورک کنکشن، تازہ ترین وائس ایپ میسنجر پلیٹ فارم اور صارف کے ڈیوایس کی وائس ایپ سروسز کے ساتھ مطابقت پر منحصر ہے۔ لہذا، صارف مکمل ذمہ داری لینے سے اتفاق کرتا ہے۔ موبی لنک مائیکرو فنانس بینک پر ذمہ داری عائد کیے بغیر وہ تمام ضروری سافٹ ویئر (بشمول وائس ایپ میسنجر پلیٹ فارم)، ہارڈ ویئر اور آپریٹنگ سسٹمز کی تنصیب اور وقتاً فوقتاً اپ ڈیٹس اپنی ذاتی لاگت پر کرے گا تاکہ موبی لنک مائیکرو فنانس بینک کی فراہم کردہ وائس ایپ کسٹمر کیئر چینل کے ساتھ مطابقت کو یقینی بنایا جاسکے۔

1.4 یہ شرائط و ضوابط موبی لنک مائیکرو فنانس بینک اور صارف کے درمیان وائس ایپ کسٹمر کیئر چینل کے طور پر استعمال کرنے کا معاہدہ تشکیل دیتی ہیں۔ انہیں موبی لنک مائیکرو فنانس بینک موبائل والٹ پر لاگو ہونے والے شرائط و ضوابط کے ساتھ مل کر پڑھنا چاہیے اور ان کی تشریح صارف کی طرف سے دیگر مصنوعات اور خدمات کے لیے موبی لنک مائیکرو فنانس بینک کے ساتھ اتفاق شدہ کسی دوسری شرائط کے متبادل کے طور پر نہیں بلکہ اضافی طور پر کی جائے گی۔ صارف تسلیم اور اتفاق کرتا ہے کہ موبی لنک مائیکرو فنانس بینک اور صارف کے درمیان وائس ایپ میسنجر پلیٹ فارم کے ذریعے تمام وائس ایپ مواصلات ان شرائط و ضوابط کے تابع ہیں۔ بینک بغیر کسی پیشگی اطلاع کے وائس ایپ کسٹمر کیئر چینل کو بند کرنے یا اسے محدود کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔

1.5 - صارف تسلیم کرتا ہے کہ وائس ایپ تیسرے فریق کی ملکیت ہے جس کا موبی لنک مائیکرو فنانس سے کوئی تعلق نہیں اور وہ وائس ایپ یا اس کی گروپ کمپنیوں کی راز داری کی پالیسی / نوٹس کو اپنی ذمہ داری پر آزادانہ طور پر قبول کرنے سے اتفاق کرتا ہے۔

1.6 - ان شرائط و ضوابط اور کسی مخصوص موبائل والٹ، پروڈکٹ / پیشکش سے متعلق شرائط و ضوابط کے درمیان کسی تضاد کی صورت میں یہ شرائط و ضوابط وائس ایپ کسٹمر کیئر چینل کے حوالے سے غالب ہوں گے۔

(2) موبی لنک مائیکرو فنانس بینک وائس ایپ کسٹمر کیئر چینل

2.1 - وائس ایپ کسٹمر کیئر چینل انفرادی صارفین کو ذاتی استعمال کیلئے انٹرنیٹ کے ذریعے ڈیجیٹل خدمات فراہم کرتا ہے۔ چینل تک انشال کے بعد وائس ایپ اپیلی کیشن کے ذریعے مطابقت رکھنے والی ڈیوائسز پر رسائی کی جاسکتی ہے۔ اسے عمومی استفسار کے انتظام اور کسٹمر سپورٹ کے لیے ڈیوائسز ائن کیا گیا ہے، جس سے صارفین آسانی سے موبی لنک مائیکرو فنانس بینک تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔

2.2 - صارف اس بات سے اتفاق اور تسلیم کرتا ہے کہ موبی لنک مائیکرو فنانس بینک صرف وائس ایپ کسٹمر کیئر چینل کے تحت بیان کردہ معلومات اور خدمات فراہم کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔ صارف مزید قبول کرتا ہے کہ موبی لنک مائیکرو فنانس بینک کسی بھی وقت اور بغیر اطلاع کے اس چینل کے ذریعے دستیاب معلومات اور خدمات میں ترمیم، بند یا تبدیلی کر سکتا ہے۔

2.3۔ صارف اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ اگر تکنیکی مسائل، غلط بیچ فارمیٹس یا موبی لنک مائیکروفنانس بینک کے کنٹرول سے باہر دیگر وجوہات کی وجہ سے بینک کو ہدایات موصول نہیں ہوتی ہیں تو سوالات / فراہم کرنے، تہلی بخش جوابات یا کارروائی کی درخواستوں کا جواب دینے میں ناکامی کے لیے موبی لنک مائیکروفنانس کو ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا۔

(3) رازداری

3.1۔ صارف موبی لنک مائیکروفنانس بینک کو اجازت دیتا ہے کہ وہ واٹس ایپ کسٹمر کیئر چینل کی فراہمی کے لیے شیئر کی گئی اپنی ذاتی معلومات کو استعمال کرے اور اس بات کو تسلیم کرتا ہے کہ موبی لنک مائیکروفنانس اس معلومات کو براہ راست درخواست کردہ خدمات سے متعلق مقاصد کے لیے پروسیس اور شیئر کر سکتا ہے۔ ذاتی معلومات سے مراد ایسی معلومات ہے جو کسی فرد کی شناخت کرتی ہیں یا اسے براہ راست یا بالواسطہ طور پر شناخت کرنے کے لیے استعمال کی جاسکتی ہے۔

3.2۔ صارف درست اور تازہ ترین ذاتی معلومات کو برقرار رکھنے اور اپنے اکاؤنٹ کی تفصیلات کے تحفظ کا ذمہ دار ہے۔ موبی لنک مائیکروفنانس بینک کسی بھی وقت صارف کی ذاتی معلومات کی تصدیق کرنے کا مجاز ہے۔

موبی لنک مائیکروفنانس بینک صارف کی طرف سے کسی بھی فریق کو اپنی ذاتی معلومات یا اکاؤنٹ سے متعلق معلومات کے متکشف سے ہونے والے کسی نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

3.3۔ موبی لنک مائیکروفنانس بینک مندرجہ ذیل حالات میں صارف کی ذاتی معلومات شیئر کر سکتا ہے:

(اے) جیسا کہ موبی لنک مائیکروفنانس بینک رازداری کی پالیسی / نوٹس کی طرف سے مجاز ہے۔

(بی) ٹرانزیکشنز انجام دینے، اکاؤنٹس کو برقرار رکھنے، سیکورٹی کو بڑھانے اور دھوکہ دہی کو روکنے کے لیے

(سی) صارف کی رجسٹریشن یا فریق ثالث کی خدمات کے استعمال میں سہولت دینے کیلئے

(ڈی) ادائیگی کیلئے صارف کے موبی لنک مائیکروفنانس بینک اکاؤنٹ کی اطلاع فریق ثالث مرنچنس یا خدمات فراہم کنندہ کو دینے کیلئے

(ای) صارف کے بینکنگ کارڈ، ادائیگی کے نیٹ ورکس اور منسلک اداروں کی سیکورٹی اور ادائیگیوں کی درستگی کو یقینی بنانے کیلئے

3.4۔ موبی لنک مائیکروفنانس بینک کی ادائیگی کی سہولت کے ذریعے خریداری کرتے ہوئے ذاتی معلومات جیسا کہ لوکیشن کی تفصیلات اور ادائیگی کے طریقے کی معلومات مرنچنٹ کے ساتھ شیئر کی جاسکتی ہیں تاکہ خریداری کی تازہ ترین تفصیلات کی فراہمی اور ادائیگی کی قبولیت کی تصدیق کی جاسکے۔

3.5۔ اس کے علاوہ آپ کے موبی لنک مائیکروفنانس بینک اکاؤنٹ میں فریق ثالث کی ادائیگی کا طریقہ شامل کرنے سے آپ کی ذاتی معلومات، ادائیگی میں سہولت فراہم کنندہ کے ساتھ اشتراک کی جاسکتی ہیں جن میں نام، پروفائل امیج، ای میل، آئی پی ایڈریس، بلیک ایڈریس، فون نمبر، ڈیوائس کی معلومات، مقام کا ڈیٹا اور موبی لنک مائیکروفنانس بینک کے اندر سرگرمی شامل ہیں جیسا کہ سروس کو آسان بنانے کے لیے ضروری ہے۔

3.6۔ صارف موبی لنک مائیکروفنانس بینک کو اجازت دیتا ہے کہ وہ واٹس ایپ کی بطور کسٹمر کیئر چینل فراہمی کیلئے اس کی طرف سے فراہم کردہ کسی بھی معلومات کو استعمال کر سکتا ہے۔ موبی لنک مائیکروفنانس بینک صارف کی معلومات کو بطور کسٹمر کیئر چینل واٹس سے متعلق براہ راست مقصد کیلئے استعمال کرے گا۔

3.7۔ صارف درست اور تازہ ترین ذاتی معلومات فراہم کرنے اور اسے برقرار رکھنے اور اکاؤنٹ کی حفاظت کا ذمہ دار ہے۔ صارف موبی لنک مائیکروفنانس بینک کو اجازت دیتا ہے کہ وہ کسی بھی وقت صارف کی ذاتی معلومات کی تصدیق اور توثیق کرے۔

3.8۔ موبی لنک مائیکروفنانس بینک صارف کی طرف سے کسی کو ذاتی یا اکاؤنٹ سے متعلق معلومات کے افشا کرنے سے ہونے والے کسی نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

(4) ممنوعہ مواد

واٹس ایپ کسٹمر کیئر چینل، موبی لنک مائیکروفنانس بینک اور صارف کے درمیان معلومات، ڈیٹا، متن، آواز، تصاویر، گرافکس، ویڈیوز، اشتہارات، پیغامات یا دیگر مواد (مواد) سمیت بات چیت، رابطہ کرنے،

پوسٹ کرنے یا مواد کی نمائش کی سہولت فراہم کر سکتا ہے۔

- 4.1۔ شرائط و ضوابط کے تحت درج ذیل ممنوعہ مواد کے زمرے میں آتے ہیں لیکن ان تک محدود نہیں:
(اے) جارحانہ طرز عمل یا کسی گروہ یا فرد کے خلاف نسل پرستی، تعصب، امتیاز، نفرت، ایذا رسانی یا جسمانی تشدد کو ہوا دیتا ہے۔
(بی) ”جنگ میل“، ”چین لیٹر“، بلا اجازت بڑی تعداد میں ای میل بھیجنا، ”اسپیگنگ یا فشنگ کی ترسیل شامل ہے؛
(سی) جھوٹی یا گمراہ کن معلومات، غیر قانونی سرگرمیوں یا طرز عمل کو فروغ دیتا ہو یا تائید کرتا ہو جو جارحانہ ہو، دھمکی آمیز، فحش، جنگ انگیز یا توہین آمیز ہو؛
(ڈی) کسی دوسرے شخص کے حقوق ملکیت دانش کی غیر قانونی یا غیر جائز نقل کو فروغ دیتا ہوں یا تائید کرتا ہو۔
(ای) محدود یا پاس ورڈ پر مشتمل ہے۔ صرف چھپے ہوئے صفحات یا تصاویر تک رسائی حاصل کریں؛
(ایف) پورن گرافی، جنسی ہراسانی یا دیگر غیر مہذب مواد دکھانا یا لنکس شیئر کرتا ہو
(جی) دیگر صارفین سے ان کے پاس ورڈ یا ذاتی ڈیٹا طلب کرتا ہے۔
(ایچ) دوسرے صارفین یا وائس ایپ کسٹمر کیئر چینل کے حقوق کی خلاف ورزی کرتا ہے یا اسے نقصان پہنچاتا ہے یا ان کی حفاظت کو خطرہ دیتا ہے۔

(5) سیکورٹی

- 5.1۔ صارف اپنے ڈیوائس اور وائس ایپ اکاؤنٹ کی سیکورٹی کے اعلیٰ ترین معیارات کو برقرار رکھے گا۔ صارف اتفاق کرتا ہے اور ضمانت دیتا ہے کہ وہ اپنے ڈیوائس محفوظ انداز سے استعمال کریں گے اور دوسروں سے اس کا اشتراک نہیں کریں گے اور نہ ہی دوسروں کو استعمال کرنے دیں گے بصورت دیگر موبی لنک مائیکروفنانس بینک صارف کی طرف سے ذمہ داریوں کی ادائیگی میں ناکامی سے ہونے والے نقصانات کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔ کسی بھی مشکوک سرگرمی کے بارے میں موبی لنک مائیکروفنانس بینک کو ہیلپ لائن نمبر (444-111-051 or 4444) پر آگاہ کریں۔
- 5.2۔ صارف اس بات کو یقینی بنانے کا ذمہ دار ہے کہ ان کے ڈیوائس وائس ایپ کو بطور کسٹمر کیئر چینل استعمال کرنے کیلئے موزوں ہے اور بہتر کام کرتے ہیں۔ موبی لنک مائیکروفنانس بینک روڈ یا غیر مطابقت ڈیوائس یا وائس ایپ کے غیر مطابقت کے حامل ورژن سے ہونے والے نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 5.3۔ صارف رجسٹرڈ موبائل نمبر سے منسلک وائس ایپ اکاؤنٹ کے تحفظ کا ذمہ دار ہے اور اپنے رجسٹرڈ موبائل نمبر کے ذریعے غیر مجاز مواصلات روکنے کیلئے ضروری اقدامات اٹھائے گا۔ موبی لنک مائیکروفنانس بینک یہی سمجھے گا کہ صارف کے رجسٹرڈ موبائل نمبر سے ہونے والی مواصلات صارف نے ہی کی ہے۔ اور بینک صارف کی طرف سے اس طرح کے مواصلات کے حوالے سے تنازع کو قبول نہیں کرتا ہے۔
- 5.4۔ وائس ایپ پر مواصلات صارف کے ڈیٹا نیٹ ورک کنکشن اور وائس ایپ کسٹمر کیئر چینل کے ساتھ ڈیوائس کی مطابقت سے مشروط ہے۔ صارف اتفاق کرتا ہے کہ وہ موبی لنک مائیکروفنانس بینک کی طرف سے پیش کردہ وائس ایپ کسٹمر کیئر چینل تک مسلسل رسائی کو یقینی بنانے کے لیے اپنے طور پر کسی بھی ضروری سافٹ ویئر، ہارڈ ویئر یا آپریٹنگ سسٹم کو اپ گریڈ کرنے کے لیے بینک پر کوئی ذمہ داری عائد نہیں کرے گا بلکہ مکمل طور پر ذمہ دار ہوگا۔
- 5.5۔ صارف اس بات کی ضمانت دیتا ہے کہ رجسٹرڈ موبائل نمبر وائس ایپ کے ذریعے موبی لنک مائیکروفنانس بینک کے ساتھ رابطہ کیلئے استعمال کیا جائے گا۔ صارف اس بات کو یقینی بنائے گا کہ اس کے پاس وائس ایپ کسٹمر کیئر چینل تک رسائی کیلئے ضروری نیٹ ورک کنکشن موجود ہے۔ موبی لنک مائیکروفنانس بینک نیٹ ورک میں مسائل کی وجہ سے جواب میں تاخیر یا عدم موصولی کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 5.6۔ اگر صارف کسی دوسرے شخص کو ڈیوائس حوالے کرتا ہے جس میں وائس ایپ انسٹال ہے، تو اسے ایسا کرنے سے پہلے ڈیوائس اور/یا وائس ایپ کو لاک یا غیر فعال کرنا چاہیے۔ ایسی صورت میں کہ ڈیوائس جس میں وائس ایپ انسٹال ہے، گم یا چوری ہو جائے، صارف کو متعلقہ اتھارٹی کو مطلع کرنا چاہیے۔ ڈیوائس کے گم ہونے یا چوری ہونے کی صورت میں موبی لنک مائیکروفنانس کسٹمر کیئر چینل کے کسی غلط استعمال کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا۔

6.1۔ موبلی لنک مائیکروفنانس بینک کسی فریق ثالث کی خدمات کی توثیق نہیں کرتا۔ کسی بھی ویب سائٹ اور ایپلیکیشنز (بشمول واٹس ایپ) کو صارف کے ذریعے واٹس ایپ کو کسٹمر کیئر چینل کے طور پر استعمال کرنے کے لیے استعمال کیا جاتا ہے۔ صارف اپنے خطرے پر استعمال کرتا ہے اور موبلی لنک مائیکروفنانس بینک تیسرے فریق کی خدمات کے لیے کوئی ذمہ داری نہیں لیتا ہے۔ اگر فریق ثالث کی خدمات سے کوئی مسئلہ یا نقصان پیدا ہوتا ہے تو صارف کو براہ راست سروس فراہم کنندہ سے اس کے ازالے کیلئے رابطہ کرنا چاہئے کیونکہ ایسے معاملات میں کسی کوئی ذمہ داری نہیں ہے اور وہ صارف کی مدد نہیں کر سکتا۔

6.2۔ فریق ثالث کی ویب سائٹس یا ایپلیکیشنز (بشمول واٹس ایپ، جن تک صارف کسی بھی نیٹ ورک، موبائل فون نمبر یا ڈیوائس کے ذریعے رسائی حاصل کرتا ہے، پر شرائط و ضوابط لاگو ہوتی ہیں۔ یہ صارف کی ذمہ داری ہے کہ وہ ان شرائط و ضوابط کو پڑھے اور ان پر عمل کرے

6.3۔ اگرچہ پلیٹ فارم اور واٹس ایپ کے ذریعے ہونے والی مواصلات ہر لحاظ سے محفوظ ہے، صارف سمجھتا ہے اور اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ واٹس ایپ پلیٹ فارم کے ذریعے کسی بھی پیغام یا معلومات کا تبادلہ کیا جاسکتا ہے، اسے روکا جاسکتا ہے، پڑھا جاسکتا ہے، اس میں خلل پڑتا ہے، دھوکہ دیا جاتا ہے یا ہیرا پھیری ہوتی ہے۔ تیسرے فریق کی طرف سے۔ واٹس ایپ کے استعمال سے پیدا ہونے والے کسی بھی نتائج کے لیے موبلی لنک مائیکروفنانس بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔

(7) رجسٹریشن

7.1۔ واٹس ایپ کسٹمر کیئر چینل تک رسائی کیلئے صارف موبلی لنک مائیکروفنانس بینک کے ریکارڈز میں موجود موبائل نمبر کا استعمال کرتے ہوئے واٹس ایپ پلیٹ فارم پر رجسٹر ہوگا۔ حفاظت کو مد نظر رکھتے ہوئے صارف کسی بھی غیر مجاز شخص کو واٹس ایپ تک رسائی نہیں دے گا۔

7.2۔ سروس کا استعمال کرتے ہوئے صارف اتفاق کرتا ہے اور منظوری کی تصدیق کرتا ہے (اے) کسٹمر کیئر چینل پر لاگو شرائط و ضوابط۔ (بی) اکاؤنٹ، پروڈکٹ، سروس یا پیشکش سے متعلق کوئی مخصوص شرائط و ضوابط؛ اور (سی) واٹس ایپ انکارپوریشن کی طرف سے واٹس ایپ پلیٹ فارم استعمال کرنے کے لیے تجویز کردہ تمام شرائط و ضوابط۔

7.3۔ اس وقت موبلی لنک مائیکروفنانس بینک کے کسٹمر کیئر چینل تک رسائی کے لیے کسی رجسٹریشن کی ضرورت نہیں ہے۔ تاہم صارف کو واٹس ایپ پر کسی بھی حساس یا خفیہ معلومات کو ظاہر کرنے سے گریز کرنا چاہیے جب تک کہ موبلی لنک مائیکروفنانس بینک کے کسٹمر کیئر کے نمائندے کے ساتھ لائیو چیٹ کے دوران اکاؤنٹ کی معلومات کی توثیق کرنے کی ضرورت نہ ہو۔

7.4۔ موبلی لنک مائیکروفنانس بینک اپنی صوابدید پر کسی بھی وقت واٹس ایپ کسٹمر کیئر چینل کے لیے صارف کی تصدیق، رجسٹریشن اور/یا تصدیق کے عمل میں ترمیم کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔

(8) ضمانتیں اور اظہار التعلق

8.1۔ موبلی لنک مائیکروفنانس بینک اس بات کی ضمانت دیتا ہے کہ وہ اپنی ذمہ داریاں پیشہ ورانہ انداز میں صنعت کے مروجہ معیارات کے مطابق انجام دے گا اور واٹس ایپ کسٹمر کیئر چینل کو برقرار رکھنے کے لیے معقول کوششیں کرے گا۔

8.2۔ صارف اس بات کو تسلیم کرتا ہے کہ پلیٹ فارم جیسا ہے کی بنیاد پر فراہم کیا گیا ہے اور یہ غلطی سے مبرا نہیں ہو سکتا۔ موبلی لنک مائیکروفنانس بینک کسی خاص مقصد کے لیے ظاہر یا مضبوط یا تجارتی صلاحیت، فتنس، غیر خلاف ورزی، درستگی، مکمل، کارکردگی یا واٹس ایپ کسٹمر کیئر چینل کی سروس کے معیار یا دوسری صورت میں کوئی ضمانت نہیں دیتا۔

(9) ذمہ داری

9.1۔ موبلی لنک مائیکروفنانس بینک، اس کے حصص یافتگان، ایگزیکٹوز، افسران، منسلک کمپنیوں، شراکت داروں اور ان کے کسٹمرز، افسران، ڈائریکٹرز اور ملازمین ان تک محدود نہیں، کسی بھی نقصان کیلئے چاہئے وہ کسی قانونی کارروائی، معاہدے، ضمانت، زرتلافی، فعل ناحق یا دیگر صورت پیدا ہوں، کا ذمہ دار نہیں ہیں۔

9.2۔ موبلی لنک مائیکروفنانس بینک ایسی وجوہات جو اس کے کنٹرول سے باہر ہوں کی بدولت کسی تاخیر یا ناکامی کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا جن میں قدرتی آفات، حکومت یا ریگولیٹری اتھارٹی کے اقدامات، جنگ، آگ، سیلاب، دھماکہ، دہشت گردی، فسادات یا شہری ہنگامہ یا عدم دستیابی، خرابی، کمپیوٹر وائرس یا یوٹیلٹی، انٹرنیٹ سروس یا ٹیلی کمیونیکیشن نیٹ ورکس میں خلل شامل ہے۔

9.3۔ ڈیوائس یا واٹس ایپ پلیٹ فارم کے غیر مجاز غلط استعمال یا اپنے ہی فراڈ کے ذریعے لین دین سے ہونے والے نقصان میں تعاون یا واٹس ایپ کسٹمر کیئر چینل میں کسی بھی حفاظتی تقاضوں کی خلاف ورزی

کر کے یا ان کی اسناد کی حفاظت میں انتہائی لاپرواہی سے کام کی ذمہ داری صارف پر ہوگی۔

9.4۔ صارف اس بات کو تسلیم کرتا ہے کہ واٹس ایپ بطور کسٹمر کیئر چینل غلطیوں سے مبرا نہیں ہو سکتا۔ موبی لنک مائیکروفنانس بینک دستیابی اور استعمال میں آسانی کو برقرار رکھنے کیلئے پیشہ ورانہ خدمات کی فراہم کیلئے کوششیں جاری رکھے گا۔ بینک سروس کی کارکردگی، معیار، دستیابی یا استعمال سے متعلق کوئی واضح یا ضمنی ضمانت نہیں دیتا۔

(10) زرتلانی

10.1۔ صارف بینک (اس کے حصص یافتگان، ایگزیکٹو، منسلک کمپنیوں اور ان کے کنٹریکٹرز، افسران ڈائریکٹرز اور ملازمین لیکن ان تک محدود نہیں) کو صارف کی طرف سے ڈیوائس اور واٹس ایپ بطور کسٹمر کیئر چینل کے غلط استعمال یا شرائط و ضوابط یا مروجہ قوانین کی خلاف ورزی کی وجہ سے پیدا ہونے والے دعووں، ذمہ داریوں اور اخراجات کیلئے بینک کو ذمہ داری نہیں ٹھہرائے گا۔ بینک کو اس حوالے سے کسی بھی نقصان سے تحفظ حاصل ہے۔

10.2۔ موبی لنک مائیکروفنانس بینک کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ کسی بھی ایسے معاملے میں، جو بصورت دیگر صارف کے ذریعے ہر جانے کے دائرے میں آتا ہو، مکمل دفاع اور کنٹرول سنبھال لے۔ صارف اس بات کا پابند ہوگا کہ وہ دستیاب دفاعی نکات کو اپنانے میں نیک نیتی کے ساتھ بینک کے ساتھ تعاون کرے۔

(11) منوخی

11.1۔ واٹس ایپ کسٹمر کیئر چینل کو کسی بھی وقت واٹس ایپ پر صارف کے ذاتی اکاؤنٹ کی ترتیبات کے ذریعے غیر فعال کیا جاسکتا ہے۔

11.2۔ موبی لنک مائیکروفنانس بینک واٹس ایپ کی کسٹمر کیئر چینل کے طور پر فراہمی بند کر سکتا ہے یا اس کے استعمال پر پابندیاں عائد کر سکتا ہے، اگر صارف ان شرائط و ضوابط یا قابل اطلاق قوانین کی خلاف ورزی کرتا ہے۔ اس طرح کے واقعات میں پیشگی اطلاع کے بغیر اس کا مواد فوری طور پر ختم کر دیا جائے گا۔

(12) ترامیم

12.1۔ ان شرائط و ضوابط میں کسی بھی ترمیم یا تبدیلی کے بارے میں صارفین کو مندرجہ ذیل طریقوں میں سے کسی ایک کا استعمال کرتے ہوئے تبدیلیوں کے اطلاق سے کم از کم سات (07) دن پہلے مطلع کیا جائے گا:

(اے) براہ راست مواصلات

(بی) ڈیجیٹل پلٹ فارم

(سی) موبی لنک مائیکروفنانس بینک ویب سائٹ پر نوٹس یا کسی بھی الیکٹرانک چینل کے ذریعے

12.2۔ صارف اتفاق کرتا ہے کہ وہ باقاعدگی سے موبی لنک مائیکروفنانس بینک کی ویب سائٹ چیک کرے گا۔ اگر صارف ترامیم سے اتفاق نہیں کرتا ہے، تو ترمیم کی موثر ہونے کی تاریخ سے پہلے واٹس ایپ کسٹمر کیئر چینل کا استعمال بند کر سکتا ہے۔ موثر ہونے کی تاریخ کے بعد واٹس ایپ کسٹمر کیئر چینل کے مسلسل استعمال کو ترمیم شدہ شرائط و ضوابط کے لیے صارف کی واضح رضامندی تصور کیا جائے گا۔

(13) غیر متوقع حالات

ناگزیر و غیر متوقع حالات سے مراد وہ حالات ہیں جو موبی لنک مائیکروفنانس بینک کے معقول کنٹرول سے باہر ہیں جن میں آگ، دھماکہ، ہڑتال یا مزدوری کے دیگر تنازعات، فسادات یا دیگر شہری ہنگامے، کسی قانون، حکم، ضابطے یا کسی بھی سرکاری اتھارٹی کی درخواست کی تعمیل، بنیٹ ورکس، بجلی کی فراہمی، گیٹ وے یا کمیونیکیشن کی ناکامی لیکن ان تک محدود نہیں شامل ہیں۔ موبی لنک مائیکروفنانس بینک کسی بھی درخواست کردہ معلومات کی خدمات کو انجام دینے میں ناکامی یا غیر متوقع حالات کے دوران واٹس ایپ کسٹمر کیئر چینل کی عدم دستیابی کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

(14) کسی شق کی جزوی غیر موثریت

اگر ان شرائط و ضوابط کی کسی بھی شق کو کسی مجاز عدالت یا دیگر انضباطی اتھارٹی کے ذریعے غلط یا ناقابل نفاذ قرار دیا جاتا ہے، تو بقیہ شرائط اور دفعات قانون کی طرف سے اجازت دی گئی مکمل حد تک درست اور قابل نفاذ رہیں گی۔

ان شرائط و ضوابط کا انگریزی سے دوسری زبان میں ترجمہ مکمل طور پر صارف کی سہولت کے لیے فراہم کیا جاتا ہے۔ مختلف زبانوں کے درمیان تضاد کی صورت میں انگریزی متن غالب ہوگا۔

(16) قابل اطلاق قوانین اور تنازعات کا حل

ان شرائط و ضوابط پر اسلامی جمہوریہ پاکستان کے قوانین کے ساتھ ساتھ اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے قواعد و ضوابط، سرکلرز اور ہدایات کا اطلاق ہوگا اور ان کے مطابق ان کی تشریح کی جائے گی (جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم کی جاسکتی ہے)۔ ان شرائط و ضوابط سے یا اس کے سلسلے میں پیدا ہونے والا کوئی بھی تنازعہ یا دعویٰ پاکستان میں واقع عدالتوں کے خصوصی دائرہ اختیار سے مشروط ہوگا۔

16.1۔ موبی لنک مائیکروفنانس بینک کی طرف سے ان شرائط و ضوابط کی تشریح حتمی ہوگی اور صارف اس پر عمل درآمد کا پابند ہوگا۔ صارف حلفاً بیان دیتا ہے، اتفاق کرتا ہے اور تصدیق کرتا ہے کہ اس نے ان شرائط کو اچھی طرح پڑھ کر سمجھ لیا ہے اور وہ ان شرائط و ضوابط کی پاسداری کرے گا۔

ذاتی معلومات کا اشتراک

ہم درج ذیل حالات میں آپ کی ذاتی معلومات کو موبی لنک مائیکروفنانس بینک کے باہر فریق ثالث کے ساتھ شیئر کر سکتے ہیں:

- (اے) شیئر کرنے کی اجازت دی گئی ہو
- (بی) جیسا کہ موبی لنک مائیکروفنانس بینک رازداری کی پالیسی کے تحت مجاز ہے۔
- (سی) ٹرانزیکشن اور اکاؤنٹ مینجمنٹس کے مقاصد کیلئے
- (ڈی) جب آپ کے لین دین پر کارروائی کرنے، اپنے اکاؤنٹ کو برقرار رکھنے یا حفاظتی اقدامات کو بڑھانے اور دھوکہ دہی کو روکنے کی ضرورت ہو۔
- (ای) فرق ثالث کی سروس کے حصول کیلئے رجسٹریشن
- (ایف) آپ کیلئے رجسٹریشن یا تیسرے فریق کے اداروں کی طرف سے فراہم کردہ خدمات کے استعمال کو آسان بنانے کے لیے۔
- (جی) فریق ثالث مرچنٹ انگیجمنٹ
- (ایچ) فریق ثالث مرچنٹ یا سروس فراہم کنندہ کو جس کی ویب سائٹ یا ایپلیکیشن آپ استعمال کرتے ہیں، آپ کے موبی لنک مائیکروفنانس بینک کے اکاؤنٹ کے بارے میں اطلاع دینا تاکہ اس مرچنٹ کے پلیٹ فارم کے ذریعے ادائیگی کو ممکن بنایا جاسکے۔

(i) ادائیگی کے طریقہ کی تصدیق

(جے) آپ کے کارڈ کے اجراء کنندہ، ادائیگی کے طریقہ کار، ادائیگی کے نیٹ ورکس، ادائیگی کو انجام دینے والوں، اور ان کی جانب سے کام کرنے والی کسی بھی منسلک ادارے کے ساتھ، ٹرانزیکشنز کی حفاظت اور درستی کو یقینی بنانے کے مقاصد کے لیے۔

مثال کے طور پر آپ جب موبی لنک مائیکروفنانس بینک کی ادائیگیوں کو استعمال کرتے ہوئے کوئی خریداری کرتے ہیں یا ٹرانزیکشن کرتے ہیں تو آپ کی مخصوص معلومات اس مرچنٹ یا شخص کو فراہم کی جاسکتی ہیں جس کے ساتھ آپ لین دین کر رہے ہیں۔ اس میں آپ کی معلومات کو ڈیویڈیو یا مرچنٹ کے ساتھ شیئر کرنا شامل ہو سکتا ہے جب آپ خریداریوں کے لیے موبی لنک مائیکروفنانس بینک کی ادائیگیوں کا استعمال کرتے ہیں۔

اس کے علاوہ جب ”موبی لنک مائیکروفنانس بینک کے ساتھ خریدیں“ یا اسی طرح کی فعالیت کے ذریعے ادائیگی شروع کریں تو آپ کا ذاتی ڈیٹا، جیسے مقام کی تفصیلات، ذاتی شناختی معلومات اور ادائیگی کے طریقہ کی معلومات کو مرچنٹ کی ویب سائٹ یا ایپلیکیشن پر منتقل کیا جاسکتا ہے۔ اس سے مرچنٹ خریداری کی تازہ ترین تفصیلات فراہم کر پاتا ہے (مثلاً، ٹیکس کے حسابات، ڈیویڈیو فیس اور قیمتوں کے تعین کی معلومات)، اس کے علاوہ یہ بھی جانچا جاتا ہے کہ آیا ادائیگی کا طریقہ قبول کیا گیا ہے اور لاگو ہونے والے کسی خاص فوائد یا پابندیوں کا تعین کرتا ہے۔

مزید برآں آپ جب فریق ثالث کی ادائیگی کا طریقہ اپنے موبی لنک مائیکروفنانس بینک اکاؤنٹ میں شامل کرتے ہیں تو اس صورت میں آپ کی مخصوص معلومات ادائیگی کی سہولت فراہم کرنے والے فریق ثالث کو فراہم کی جاسکتی ہیں جس میں آپ کا نام، پروفائل امیج، ای میل ایڈریس، آئی پی ایڈریس، بلنگ ایڈریس، فون نمبر، ڈیو آفس کی معلومات، مقام کا ڈیٹا اور موبی لنک مائیکروفنانس بینک کے ساتھ سرگرمی کی معلومات شامل ہیں جو خدمات کی فراہمی میں سہولت دینے کیلئے درکار ہوتی ہے۔

ریگولیٹری تبدیلیاں

ایس بی پی اعلانات

۔ اسٹیٹ بینک آف پاکستان (ایس بی پی) نے مختلف حفاظتی اقدامات شامل کرنے کا عندیہ دیا ہے جو صارفین اور ان کے اکاؤنٹ کی معلومات کے تحفظ کو یقینی بنائیں گے۔ آگے چل کر تین اہم تبدیلیاں متعارف کروائی جائیں گی جنہیں بالترتیب ایپ اور کنفیگریشنز میں شامل کیا جائے گا۔

۔ یہ تبدیلیاں 30 ستمبر 2024 سے نافذ العمل ہیں اور صارفین کی تمام سطحوں پر لاگو ہوں گی۔

۔ کول ڈاؤن کا نفاذ مختلف استعمال کی صورتوں میں بائیومیٹرک تصدیق (وی وی ایس) کا فعال ہونا اور صارفین کے لیے ڈیوائس مینجمنٹ کی سہولت جیسے تین اقدامات اٹھائے جائیں گے۔

کول ڈاؤن کا نفاذ

ایک بار جب صارف مندرجہ ذیل سے وابستہ کارروائیاں انجام دیں گے تو ان کے اکاؤنٹ پر 30 منٹ کا کول ڈاؤن شروع ہو جائے گا اور صارفین ڈیپٹ ٹرانزیکشنز نہیں کر سکیں گے۔

۔ اکاؤنٹ رجسٹریشن

۔ نئے ڈیوائس کی رجسٹریشن

۔ ای میل ایڈریس کی تبدیلی

۔ MPIN تبدیل کریں / MPIN بھول جائیں

بائیومیٹرک تصدیق

۔ مندرجہ ذیل ذیل صورتوں میں صارفین کو بائیومیٹرک تصدیق (وی وی ایس) کی ضرورت ہوگی۔ نوٹ: بی وی ایس نیچے دیے گئے آئٹمز کے خلاف ٹیگ کیے جانے والے کول ڈاؤن کے علاوہ ہوگا۔

۔ نئے ڈیوائس کی رجسٹریشن

۔ ای میل کی تبدیلی

۔ "جب صارفین بائیومیٹرک تصدیق (بی وی ایس) مکمل کریں گے تو اس کے فوراً بعد کول ڈاؤن (Cooldown) فعال ہو جائے گا اور ایک ڈیپٹ بلاک بھی نافذ کر دیا جائے گا کیونکہ مذکورہ صورتوں میں کول ڈاؤن کا نفاذ کیا گیا ہے۔

ڈیوائس مینجمنٹ

۔ صارف اب موبائل لنک مائیکروفنانس ایپ کے ذریعے "ڈیوائسز کا انتظام" کر سکیں گے اور آسانی کے ساتھ منسلک ڈیوائسز کو ہٹا سکیں گے۔

۔ صارف کی طرف سے ڈیوائس ہٹانے کی صورت میں انہیں MPIN درج کرنا ہوگا تاکہ منتخب کردہ ڈیوائس کو ہٹانے کی تصدیق کی جاسکے۔

۔ صارف اپنے موبائل لنک مائیکروفنانس بینک اکاؤنٹ کے ساتھ ایک وقت میں تین ڈیوائسز لنک کر سکتے ہیں۔

۔ ایسے صارفین کے لیے 30 دن کی کوئی حد لگائی نہیں ہوگی جو اپنے ڈیوائسز کو لنک کرتے ہیں۔

۔ جب کوئی ڈیوائس ہٹائی جائے چاہے وہ نئی ڈیوائس ہو یا پہلے سے لنک شدہ، صارف کو دوبارہ بائیومیٹرک تصدیق کے عمل سے گزرنا ہوگا اور کول ڈاؤن بھی فعال ہوگا۔

۔ حوالہ کیلئے نیچے دی گئے جدول میں ہر چینل کے لحاظ سے کول ڈاؤن اور بائیومیٹرک تصدیق نظام کے نفاذ کی تفصیل فراہم کی گئی ہے۔