

Faysal Bank Barkat Debit Card فیصل بینک برکت ڈیبٹ کارڈ

قواعد و ضوابط Terms & Conditions

تعريفات اور اختصارات:

ان قواعد و ضوابط میں استعمال کردہ مخصوص اور مخفف الفاظ کی تعريفات درج ذیل ہیں۔

"1 Link": 1 لنک (گارنٹی) لمیٹڈ بڑے بینکوں کی ایک شرکت ہے، جو کہ پاکستان میں مشترکہ فنانشل سروسز نیٹ ورک رکھتی اور استعمال کرتی ہے جس کے ذریعے کارڈ ہولڈر اپنے کارڈ کو استعمال کر سکتا ہے۔

"M-Net" (ایم - نیٹ) یہ پاکستان میں ایک اور مشترکہ فنانشل سروسز نیٹ ورک ہے جس کے ذریعے کارڈ ہولڈر اپنے کارڈ کو استعمال کر سکتا ہے۔

"Account" (اکاؤنٹ) سے مراد پاکستانی روپے (کرنٹ اور/یا سیونگ) کابینک اکاؤنٹ ہے جس کو کسٹمر بینک کے ساتھ استعمال کرتا ہو جس کے ذریعے کسٹمر کارڈ ٹرانزیکشن کو انجام دیتا ہو۔ تمام حوالہ جات میں واحد کاصیغہ جمع کو بھی شامل سمجھا جائیگا۔

"ACCOUNT HOLDER" (اکاؤنٹ ہولڈر) سے مراد وہ شخص ہے جو بینک کے ایک یا زائد اکاؤنٹس کو استعمال کرتا ہو۔

"ACCOUNT INFORMATION" (اکاؤنٹ کی معلومات) سے مراد اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) سے متعلق معلومات ہیں جس کو کسٹمر بینک کے پاس استعمال کرتا ہو۔

"ALTERNATE CHANNEL" (متبادل ذریعہ) سے مراد برانچ کے علاوہ کسٹمر کے لئے بینک سے رابطہ کے ذرائع ہیں جو ATM، موبائل، انٹرنیٹ، POS، کال سینٹر، فون بینکنگ وغیرہ پر مشتمل ہیں، مگر اس تک محدود نہیں، جن کے ذریعے معاملات، ہدایات یا درخواستوں کی ادائیگی یا وصولی کی جاسکے۔

"ATM" (اے ٹی ایم) سے مراد خود کار ٹیلر مشین ہے جس کو بینک، پاکستان اور بیرون ملک میں نصب اور استعمال کریگا اور/یا بینکوں کی خود کار ٹیلر مشینیں ہیں جو ایک منسلک نیٹ ورک میں کام سرانجام دے رہی ہوں اور/یا پاکستان اور/یا بیرون ملک میں بینکوں یا مالیاتی اداروں کی خود کار ٹیلر مشینیں ہیں جہاں کارڈ، قابل قبول ہو۔

"Bank" (بینک) سے مراد فیصل بینک لمیٹڈ ہے جو اپنے شعبہ اسلامک بینکنگ کے ذریعہ کام سرانجام دے رہا ہے۔

"Branch" (شاخ) فیصل بینک کا ایک دفتر ہے جس کو کسٹمرز کے ساتھ اسلامک بینکنگ کے معاملات انجام دینے کا اختیار ہو۔

"**Shariah**" (شریعہ) سے اسلامی فقہ اور قانون مراد ہے۔

"**BENEFICIARY**" (فائدہ اٹھانے والا) سے مراد رقم یا دیگر خدمات کا وصول کنندہ ہے جیسا کہ رقم کو بھیجنے والے نے ہدایت دی ہو جو کہ اکاؤنٹ ہولڈر بھی ہو سکتا ہے۔

"**Business Day**" (کاروباری دن) سے مراد وہ دن ہے جس میں بینک کی متعلقہ شاخ، کمرشل بینکنگ بزنسز کی انجام دہی کے لئے کھلی ہو۔

"**CARD**" (کارڈ) بینک کی طرف سے جاری شدہ برکت ڈیبٹ کارڈز کی تمام اقسام اور دیگر کسی اسلامک کارڈ کو مشتمل ہے جو کسی وقت بھی بینک کی طرف سے جاری کیا جاسکتا ہو کارڈ، کی اصطلاح سپلیمنٹری کارڈ کو بھی مشتمل ہے جو بینک کی طرف سے ایک سپلیمنٹری کارڈ ہولڈر کو یہاں کی شرائط کے مطابق جاری کیا گیا ہو۔ کارڈ دنیا بھر میں اے ٹی ایمز (ATMs) اور پی او ایس (POS) مشینز پر استعمال کے لئے ویزا پیمنٹ اسکیمز/ نیٹ ورکس پر برکت ڈیبٹ کارڈز کو شامل ہے۔

"**CARD HOLDER**" (کارڈ کا حامل) سے مراد ایک اکاؤنٹ ہولڈر ہے جو بینک کے ایک اکاؤنٹ کو استعمال کر رہا ہو اور اس کو کارڈ جاری کیا گیا ہو یا سپلیمنٹری کارڈ ہولڈر ہے۔

"**CARD TRANSACTION**" (کارڈ ٹرانزیکشن) سے مراد کوئی بھی ایسا معاملہ ہے جو بذریعہ کارڈ انجام دیا گیا ہو اور یہ بینک کی طرف سے یا دیگر بینکوں کی طرف سے اس معاملہ کو مؤثر بنانے کے لئے فیس کی کٹوتی کو بھی شامل ہے مگر اسی تک محدود نہیں ہے۔

"**CDM**" (سی ڈی ایم) سے مراد کیش ڈپازٹ مشین ہے۔

"**CUSTOMER**" (کسٹمر/گاہک) سے مراد وہ شخص، فرد، کمپنی یا کوئی دوسرا ادارہ ہے جو بینک کے ایک یا زائد اکاؤنٹ کو استعمال کرے۔ اسکی دستاویزات میں کسٹمر کے تمام حوالہ جات میں مذکر کا صیغہ مؤنث کو بھی شامل ہوگا۔ تمام حوالہ جات میں مفرد لفظ جمع کو بھی شامل ہوگا۔

"**DESIGNATED UTILITY PROVIDER**" (ڈزیگنیٹڈ یوٹیلٹی پرووائڈر) سے مراد ایسی سہولت کافرہم کنندہ ہے جس نے بینک کو اسکے کسٹمر کے ڈیٹا بیس تک رسائی فراہم کی ہو، اس کے ذریعہ سے بینک کے لئے اپنے کسٹمرز کی طرف سے اسکے براہ راست ادائیگیاں ممکن ہو رہی ہوں۔

"**Drop Box**" (ڈراپ باکس) سے مراد بینک کی طرف سے کسٹمر کے لئے مخصوص کردہ ڈپازٹ باکس ہے جس میں کلینرنگ/پروسیسنگ کے لئے چیک ڈپازٹ کئے جائیں۔

"**e-STATEMENTS**" (ای-اسٹیٹمنٹ) اکاؤنٹ کی الیکٹرونک اسٹیٹمنٹ سے مراد کسٹمر کے اکاؤنٹ کی میعاد اسٹیٹمنٹ (ای-اسٹیٹمنٹ) (Periodic Statement) ہے جو بینک کی طرف سے بذریعہ ای میل ارسال کی گئی ہو۔

"FUNDS TRANSFER" (رقوم کی منتقلی) سے مراد بینک کے زیر انتظام ایک اکاؤنٹ سے دوسرے اکاؤنٹ میں رقم کی منتقلی ہے جو بینک یا کسی دوسرے بینک کے زیر انتظام ہو۔

"INTERNET BANKING or INTERNET BANKING SERVICE" (انٹرنیٹ بینکنگ یا انٹرنیٹ بینکنگ سروس) سے مراد بینکنگ کی وہ خدمت ہے جس کی پیشکش بینک نے انٹرنیٹ کے استعمال کے ذریعہ کی ہو۔

"IVR" (آئی وی آر) سے مراد Interactive Voice Response کانظام ہے جو کی پیڈ (Keypad) کے استعمال کنندہ کے لئے مختلف ٹرانزیکشنز اور ہدایات کو انجام دینا ممکن بناتا ہے۔ اور اسکے مطابق جواب دیتا ہے۔

"Linked Account(s)" (منسلک اکاؤنٹ/اکاؤنٹس) سے ایک یا زائد مخصوص اکاؤنٹ مراد ہیں جو بینک سے کی جانے والی کسٹمر کی درخواست پر کارڈ، موبٹ، انٹرنیٹ بینکنگ یا متبادل ذریعہ سے فراہم کی جانے والی کسی دوسری سروس کے ساتھ مربوط ہو جائیں۔

"MERCHANT" (تاجر) سے مراد کوئی بھی ایسا شخص ہے جو سامان اور/یا خدمات اور/یا دیگر منفعتیں فراہم کر رہا ہو جس کی شریعت میں اجازت ہے اور کارڈ کو ادائیگی کے ذریعہ کے طور پر قبول کرتا ہو۔

"MOBILE BANKING" (موبائل بینکنگ) سے مراد بینکنگ کی سہولت ہوگی جو موبائل فون کے استعمال کے ذریعہ کسٹمرز کو مہیا کی گئی ہو۔

"MOBILE PHONE NUMBER" (موبائل فون نمبر) سے مراد وہ موبائل نمبر لیا جائے گا جو بینکنگ کی کسی بھی سروس کو رجسٹرڈ کرنے کے لئے کسٹمر نے استعمال کیا ہو یہ نمبر وقتاً فوقتاً کسٹمر کی درخواست پر تبدیل کیا جاسکے گا۔

"PHONE BANKING" (فون بینکنگ) سے مراد بینک کے کسی یونٹ کی جانب سے پیش کردہ بینکنگ کی خدمات ہیں جن تک مختلف معاملات کو انجام دینے اور اکاؤنٹ ہولڈر سے ہدایات وصول کرنے کے لئے بذریعہ فون رسائی حاصل کرنا ممکن ہو یہ IVR کے ذریعہ پیش کردہ خدمات کو بھی شامل ہے۔

"PAYMENTS" (ادائیگیاں) سے مراد کسٹمر کی طرف سے کوئی بھی ادائیگی لی جائے گی جو ہ اپنے اکاؤنٹ / اکاؤنٹس سے کسی تیسرے فریق کے اکاؤنٹس میں رقم کو منتقل کر کے یا بل کی ادائیگیوں کے لئے کریڈٹ بینک خالصتاً اپنی قطعی صوابدید پر اس سہولت کو صرف مخصوص، مجاز کسٹمرز تک محدود کر سکے گا یا اسکو وقتاً فوقتاً مجموعی طور سے تمام کسٹمرز تک بڑھا سکے گا۔

"PERSONAL INFORMATION" (ذاتی معلومات) سے فیصل بینک کو کسٹمر کی جانب سے فراہم کی جانے والی معلومات مراد ہیں۔

"PIN" (پن) سے خفیہ ذاتی شناختی نمبر مراد ہے جو بینک کی جانب سے کارڈ ہولڈرز کو فراہم کیا گیا ہو یا کارڈ ہولڈرز نے وقتاً فوقتاً خود منتخب کیا ہو۔

PIN کی اصطلاح T-PIN، M-PIN اور SMS – PIN کو شامل ہے۔

"T – PIN" (ٹی - پین) ٹیلی فون کا ذاتی شناختی نمبر۔

"M – PIN" (ایم - پین) موبائل کا ذاتی شناختی نمبر۔

"SMS – PIN" (ایس ایم ایس - پین) شارٹ میسج سروس کا ذاتی شناختی نمبر۔

"POST" (ڈاک) سے کسٹمر کو اسٹیٹمنٹ، ہدایات یا کسٹمر کو کسی بھی دستاویزات کو ارسال کرنے کا کوئی بھی ذریعہ مراد ہے۔

"SBP" (ایس بی پی) سے اسٹیٹ بینک آف پاکستان مراد ہے۔

"SMS" (ایس ایم ایس) سے مراد شارٹ میسج سروس ہے جس میں GSM / TDMA ٹیلی کمیونیکیشنز سسٹم کے ذریعہ، الفاظ، نمبرز (Alpha Numeric) پر مبنی پیغامات کی اسٹوریج، راؤنڈنگ اور فراہمی شامل ہے۔

"TERMS" (شرائط) سے مراد یہاں درج کئے گئے شرائط و ضوابط ہیں۔

"POS or POS TERMINALS" (پی او ایس یا پی او ایس ٹرمینلز) سے مراد مرچنٹ سروس / ریٹیل آؤٹ لیٹس پر موجود سیل الیکٹرونک ٹرمینلز کا مقام ہے جو کارڈ ہولڈر کو کارڈ کے استعمال کے قابل بناتا ہے تاکہ وہ خریداری کے لئے بینک کے پاس موجود اکاؤنٹ یا منسلک اکاؤنٹس میں موجود رقم تک رسائی حاصل کر سکے۔

"SUPPLEMENTARY CARD HOLDER" (سپلیمنٹری کارڈ ہولڈر) سے مراد وہ شخص ہے جس کو اکاؤنٹ ہولڈر کی درخواست پر بینک نے سپلیمنٹری کارڈ جاری کیا ہو۔

"VISA" (ویزا) سے مراد ATMs اور POS مشینوں کے لئے عالمی سطح پر سروس فراہم کرنے والا نیٹ ورک ہے جہاں پر کارڈ ہولڈر ATM/POS سروسز کو استعمال کر سکتا ہے۔

فیصل بینک لمیٹڈ (بینک) کی طرف سے مجھے/ہمیں فنانشل سروسز کی فراہمی کے سلسلے میں جیسا کہ وقتاً فوقتاً میری/ہماری طرف سے درخواست کی جائیگی، میں/ہم متفق ہیں کہ یہاں درج ذیل شرائط و ضوابط کی پابندی مجھے/ہم پر اکاؤنٹ اوپننگ فارم میں متعین کردہ اکاؤنٹس یا کسی اور اکاؤنٹ کے سلسلے میں لازم ہونگی جو اسکے بعد میری/ہماری طرف سے بینک کے پاس کھولا جائے ("اکاؤنٹ")

1. درج ذیل اکاؤنٹ ہولڈرز کارڈ کی درخواست دینے اور استعمال کرنے کے اہل ہونگے۔

(a) انفرادی اکاؤنٹ ہولڈرز

- (b) مشترکہ اکاؤنٹ ہولڈرز (جہاں کہ اکاؤنٹ کا استعمال اکاؤنٹ ہولڈرز میں سے کسی ایک کے دستخط سے ہو)
- (c) مشترکہ اکاؤنٹ کے لئے جو کہ اکاؤنٹ ہولڈرز میں سے کسی ایک کے دستخط سے استعمال ہو تو بینک خالصتاً اپنی صوابدید پر مشترکہ اکاؤنٹ کے بالمقابل کسی ایک یا زائد اکاؤنٹ ہولڈرز کے لئے انکی تحریری درخواست پر ایک یا زائد کارڈ کا اجراء کرسکتا ہے (جیسا بھی قابلِ اطلاق ہوگا)۔
- (d) بیسک اکاؤنٹ ہولڈرز بھی صرف اپنے خاندان کے قریبی رشتہ دار کے لئے اپنے اکاؤنٹ / اکاؤنٹس پر سپلیمنٹری کارڈ (کارڈز) کے اجراء کی درخواست کرسکتا ہے۔ جو پاکستانی قومیت اور CNIC کے حامل ہوں خواہ وہ اکاؤنٹ ہولڈر (ز) ہو یا نہ ہو۔
- (e) مشترکہ اکاؤنٹ ہولڈرز ، مشترکہ اور علیحدہ علیحدہ طور سے تمام ٹرانزیکشنز کے اہل ہونگے جو کسی بھی جاری شدہ کارڈ کے استعمال کے ذریعہ انجام دی جائیں اور ہر مشترکہ اکاؤنٹ ہولڈر/سپلیمنٹری کارڈ ہولڈر جنکو کارڈ جاری کیا گیا ہو، دیگر مشترکہ اکاؤنٹ ہولڈر (ز) کی طرف سے جاری کردہ کارڈ کو رکھنے کا مجاز سمجھا جائے گا۔ یہاں پر قواعد و ضوابط، مشترکہ اور انفرادی طور سے تمام مشترکہ اکاؤنٹ ہولڈرز/ سپلیمنٹری کارڈ ہولڈرز کو پابند کرنے والے ہوں گے اور یہاں ذکر کردہ شرائط میں واحد کا صیغہ جمع کو مشتمل ہوگا اسی طرح برعکس ہوگا جیسا کہ سیاق و سباق تقاضہ کرے گا۔
- (f) سپلیمنٹری کارڈ (کارڈز) علیحدہ حد کے اختیارات رکھ سکتا ہے جو کہ بیسک کارڈ ہولڈر کی طرف سے دیا جائے۔
2. کارڈ کو صرف کارڈ ہولڈر ہی استعمال کرے گا اور یہ قابل انتقال نہیں ہے۔ اگر ممانعت کے باوجود کارڈ ہولڈر کسی کو اپنے کارڈ کے استعمال کی اجازت دیتا ہے تو پھر یہ تنہا کسی بھی اور تمام خطرات اور نتائج کا ذمہ دار ہوگا۔
3. کارڈ ہولڈر کو کارڈ کا اجراء اس کے رسک اور ذمہ داری پر کیا جائے گا۔ پین (PIN) ایک خفیہ نمبر پر ہوگا جو کہ کسٹمر نے IVR کے ذریعہ تخلیق کیا ہوگا اور کارڈ ہولڈر اسکو متواتر طور سے بدلے گا۔ کارڈ ہولڈر ATM ٹرانزیکشنز کے لئے پین (PIN) کو استعمال کرے گا۔ پین (PIN) کو خریداری کے مقامات پر نصب POS پر ڈیبٹ کارڈ ٹرانزیکشنز کے لئے استعمال کیا جاسکے گا جہاں پر پین (PIN) کی بنیاد پر ٹرانزیکشنز کی سہولت موجود ہو۔ کارڈ ہولڈر ضمانت دیتا ہے کہ وہ کسی دوسرے کو کارڈ حوالہ نہیں کرے گا اور نہ ہی پین (PIN) کو ظاہر کرے گا اور کسی شخص / ثالث پر پین (PIN) کے اظہار سے بچاؤ کی تمام احتیاطیں ملحوظ رکھے گا۔
4. کسی صورت میں کہ منسلک اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) میں مطلوبہ رقم موجود نہ ہو یا کسی کارڈ ٹرانزیکشن کو انجام دینے کے لئے منسلک اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) پر ٹھہرائے (on hold) کی عبارت درج ہو تو یہ کارڈ ہولڈر کے لئے انکار ہوگا۔ کسی صورت میں کہ واجب الاداء چارجز کی وصولی کے لئے یہاں ناکافی رقم موجود ہو جو کہ کارڈ ٹرانزیکشنز کے عوض

کارڈ ہولڈر پر بینک کا قرض تھا تو کارڈ پر دستیاب تمام سروسز معطل رہیں گی۔ تاوقتیکہ کارڈ ہولڈر متعلقہ تمام چارجز کی ادائیگی نہ کر دے اور اسکو دوبارہ فعال کرنے کی تحریری درخواست دے۔

5. کارڈ ہولڈر مزید تمام ٹرانزیکشنز کی ذمہ داری کو قبول کرنے کی بھی ضمانت دیتا ہے جو کارڈ کے استعمال کے ذریعہ انجام دی گئی ہوں خواہ اس نے بذات خود یا کسی اور شخص نے انجام دی ہوں، خواہ اسکے علم اور اختیار کے ساتھ انجام دی گئی ہوں یا اسکے بغیر ہوں اور کارڈ ہولڈر تمام مقاصد میں پابند کرنے لئے، ٹرانزیکشنز کے بینک ریکارڈ کو قبول کرنے سے متفق ہے۔

6. کارڈ ہولڈر اپنے اکاؤنٹ کو ایک سپلیمنٹری کارڈ کے ساتھ منسلک کرنے کا اختیار بینک کو دے سکتا ہے جو کسی دوسرے کے نام پر جاری کیا گیا ہو جیسا کارڈ ہولڈر نے اختیار دیا ہے۔ کارڈ ہولڈر تلافی کرے گا اور بینک کو کسی نقصان، ٹوٹ پھوٹ، ذمہ داری، لاگت اور اخراجات سے محفوظ رکھے گا جو نقصان، چوری، غلط استعمال یا سپلیمنٹری کارڈ کو بلا اجازت استعمال کرنے کے نتیجہ میں عائد ہوں/برداشت کرنا پڑے ہوں اور بینک سپلیمنٹری کارڈ ہولڈر کے کسی فعل یا ترک فعل کا ذمہ دار یا جوابدہ نہ ہوگا۔

7. کارڈ ہولڈر یہاں بینک کو (کارڈ ہولڈر کو پیشگی اطلاع دیئے بغیر) کسی رقم کے نکلوانے، منتقل کرنے اور/یا کارڈ ٹرانزیکشن کے لئے بینک کے پاس موجود کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ کو ڈیبٹ کرنے کا غیر مشروط اختیار دیتا ہے۔ خواہ اسکے علم اور اختیار کے ساتھ ہو یا نہ ہو۔

8. کارڈ کے گم یا چوری ہونے کی صورت میں، کارڈ ہولڈر فوری طور سے اس گمشدگی اور چوری کی اطلاع بینک کی کسٹمر سروس یا فون بینکنگ کو دے گا۔ بینک پہلے سے کی گئی ٹرانزیکشنز کی کوئی ذمہ داری قبول کئے بغیر گمشدہ یا چوری شدہ کارڈ پر آئندہ کی ٹرانزیکشن (ز) کو روکنے کی پوری کوشش کرے گا۔ بہر حال یہ واضح ہے کہ بینک کسی صورت میں بینک کو گمشدگی، چوری وغیرہ کی خبر سے پہلے انجام دی جانے والی کسی ٹرانزیکشن کا ذمہ دار نہ ہوگا اور کارڈ ہولڈر کا اکاؤنٹ اسکے مطابق ڈیبٹ کر دیا جائے گا۔

9. اگر کارڈ ہولڈر بیرون ملک اپنا کارڈ گم کرتا ہے تو یہ مندرجہ بالا طریقہ کو اختیار کر سکتا ہے یا ویزا گلوبل کسٹمر اسسٹینس سروس (VGCAS) کے ذریعہ گمشدگی کی اطلاع کر سکتا ہے۔ اگر کارڈ ہولڈر VGCAC کو استعمال کرتا ہے تو کارڈ ہولڈر اسکے چارجز برداشت کرے گا۔

10. اگر کارڈ کے استعمال کے ذریعہ انجام دی جانے والی ٹرانزیکشنز کی کسی بھی وجہ سے تعمیل یا عملدرآمد نہ ہو یا یہاں کوئی ناکامی اور/یا ATM کی خرابی ہو تو بینک کسی یا تمام نتائج کا ذمہ دار نہ ہوگا۔

11. کارڈ ہولڈر کو جاری کردہ کارڈ ہمیشہ بینک کی ملکیت ہوگا اور مطالبہ پر بینک کے حوالہ کیا جائے گا۔ بینک خالصتاً اپنی صوابدید پر کسی وجہ کو بیان کئے بغیر اور کارڈ ہولڈر کو پیشگی نوٹس دیئے بغیر، سہولت کو ختم کرنے، کارڈ کو کینسل کرنے یا واپس لینے یا کارڈ کے دوبارہ اجراء، تجدید یا بدلنے سے انکار کرنے کا حق ہمیشہ محفوظ رکھتا ہے۔

12. بینک کسی صورت میں کسی بھی وجہ سے ATM سروسز کی عدم دستیابی کا کارڈ ہولڈرز کو جواب دہ نہیں ہوگا جو کہ میکانیکل خرابی، مواصلات کی لائنز کی ناکامی یا بجلی کے تعطل کو شامل ہے مگر اسی تک محدود نہیں ہے۔

13. بینک کسی رقم کی چوری، ڈکیتی، گم ہوجانے کے واقعہ کا ذمہ دار نہ ہوگا جیسا بھی کارڈ ہولڈر یا کارڈ رکھنے والے کسی شخص کے ساتھ ATM کے ذریعہ رقم نکلوانے کے بعد بینک کے احاطہ کے اندر یا باہر پیش آیا ہو، خواہ اکاؤنٹ ہولڈر کے علم میں ہو یا نہ ہو۔
14. کسی صورت میں کہ بینک کو کسی خلاف شریعت معاملہ، خلاف قانون، دھوکہ دہی، مشتبہ سرگرمی کا شبہ ہو تو بینک، کارڈ ہولڈر کو پیشگی نوٹس دئیے بغیر اور وجہ بتلائے بغیر کسی بھی وقت کارڈ ٹرانزیکشنز اور اس سے متعلقہ کسی بھی سروس کو روک دینے کا مجاز ہے۔
15. کارڈ ہولڈر ٹرانزیکشن کی تکمیل ہوجانے کے بعد اسکو منسوخ نہیں کرسکتا ہے۔ بینک معمول کے مطابق مرچنٹ کی طرف سے اس سے متعلقہ اطلاعات موصول ہوتے ہی جلد از جلد ہر کارڈ ٹرانزیکشن کی رقم کو اکاؤنٹ سے ڈیبٹ کر دے گا۔ بینک ادھر کسی تاخیر کے نتیجہ میں کسی نقصان کا جوابدہ نہیں ہوگا۔ کارڈ ہولڈر متفق ہے کہ بینک کو کسی ایسی رقم کی تلافی کریگا جو اسکی اجازت سے ٹرانزیکشنز کے لئے کارڈ ہولڈر کی جانب سے لازم ہو اگرچہ لنکیج اکاؤنٹ (Linkage account) کے بند ہوجانے کے بعد ہی کیوں نہ ہو۔
16. اگر ریٹیلر یا سپلائر کارڈ ٹرانزیکشنز پر رقم کو واپس کرتا ہے تو بینک کسٹمر کو لوٹادے گا جب کہ اسکو ریٹیلر یا سپلائر کی جانب سے واضح ہدایات موصول ہوجائیں۔ بینک ایسی ہدایات اور رقم کی وصولی میں کسی تاخیر کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔
17. کارڈ ہولڈر تمام نقصانات اور خرچہ کا ذمہ دار ہوگا جو کارڈ ہولڈر کی جانب سے یہاں ذکر کردہ شرائط و ضوابط میں سے کسی کی خلاف ورزی کی وجہ سے بینک کو برداشت کرنے پڑے ہونگے اور بینک کے پہلے ہی مطالبہ پر ایسے تمام خرچے کی بینک کو تلافی کرے گا۔
18. بینک کسی طریقہ سے بھی کارڈ کے استعمال کے ذریعہ خریدی گئی اشیاء اور /یا سروسز کے معیار، تعداد، قابلیت اور قابل قبول ہونے کا ذمہ دار نہیں ہوگا یا نہ ہی مرچنٹ کی طرف سے لگائے گئے چارجز یا کسی کارڈ ٹرانزیکشن پر مرچنٹ کی طرف سے کسی خلاف ورزی یا عدم تکمیل کا جوابدہ ہوگا۔
19. جبکہ کارڈ ہولڈر کو بیرون ممالک میں ATMs کے ذریعہ رقم نکلوانے کی اجازت دی گئی ہو اور وہ مرچنٹس کو ادائیگی کے لئے کارڈ کا استعمال کرسکتا ہو تو بینک اپنی صوابدید پر اس سہولت کو منع کرسکتا ہے اگر ایسی صورت حال وقوع پذیر ہو جس میں اسکی رائے اسکے لئے ایسا کوئی اقدام کرنے کو ممنوع قرار دیتی ہو۔
20. غیر رہائشی اکاؤنٹ ہولڈرز کو بیرون ممالک میں ATMs سے نقد رقم نکلوانے کی اجازت نہیں ہے۔
21. کسی صورت میں کہ جب کارڈ کو بینک یا دیگر کسی بینک کے ATMs میں استعمال کرنے سے کارڈ ہولڈر کا اکاؤنٹ ڈیبٹ ہوجائے اور نقد رقم حاصل نہ ہو یا کم مقدار میں حاصل ہو تو کارڈ ہولڈر متعلقہ ٹرانزیکشن /رقم کے لئے بینک کو مطالبہ کی درخواست جمع کروائے گا، متعلقہ بینک سے اس مطالبہ کی تحقیق کرنے کے بعد جسکا ATM استعمال ہوا تھا، بینک صرف دعویٰ شدہ رقم کے اندراج کو واپس درست کریگا۔ کارڈ ہولڈر دو مہینے تک پرانی ٹرانزیکشنز کا دعویٰ کرسکتا ہے۔

22. بینک اپنی صوابدید پر وقتاً فوقتاً مختلف ایجنسیوں سے کارڈ پر خصوصی پیشکش کرنے کا کام انجام دے سکتا ہے۔ - یہ تمام خصوصی پیشکش صرف بہترین کوشش کی بنیاد پر ہوں گی اور بینک کسی بھی سروسز کے فراہم کنندگان /مرچنٹس /اؤٹ لیٹس/ایجنسیز کی طرف سے پیش کردہ کسی پروڈکٹس یا سروسز کی تاثیر، کارکردگی، قابل استعمال ہونے کی کوئی گارنٹی یا وارنٹی نہیں دیتا ہے۔ مرچنٹ/ایجنسی کے ساتھ ہونے والے اختلافات (اگر ہوں) بینک کو ملوث کئے بغیر براہ راست حل کئے جائیں گے۔

23. فیصل بینک برکت کارڈ ایک اسلامک پروڈکٹ ہے جو اسلامک بینکنگ انسٹیٹیوشن کی نمائندگی کرتا ہے لہذا متعینہ اشیاء یا سروسز کی خریداری مثلاً شراب، خنزیر اور خنزیر سے متعلقہ اشیاء کے معاملات، جو یا دیگر غیر قانونی سرگرمیاں، جو شریعت کے اصولوں کے تحت ممنوع ہیں جیسا کہ بینک کے شریعہ بورڈ کی طرف سے وضاحت کی گئی ہے۔ لہذا کسٹمر تسلیم کرتا ہے، متفق ہے اور یقینی بنانے کا ذمہ دار ہے کہ کسٹمر یا اسکے سپلیمنٹری کارڈ کسٹمر یا کسٹمر کی طرف سے مجاز کسی تیسرے شخص کی طرف سے کارڈ ایسی ٹرانزیکشنز کے لئے استعمال کیا جائے گا جو شریعت کے اصولوں سے متضاد، ناپسندیدہ اور مخالف نہیں ہیں جیسا کہ بینک کے شریعہ بورڈ کی طرف سے وضاحت کی گئی ہے۔ بینک خالصتاً اپنی صوابدید پر ایسی ٹرانزیکشنز کو مسترد کر سکتا ہے جو ایسی ٹرانزیکشنز کو شامل ہے جو انٹر نیٹ یا دوسرے کسی ذریعہ سے انجام دی گئی ہوں گی مگر اسی تک محدود نہیں ہے اور ایسی صورت میں کارڈ ہولڈر کو پیشگی نوٹس دئے بغیر اور وجہ بتلائے بغیر بینک کارڈ ٹرانزیکشنز یا اس سے منسلک کسی اور سروس کو معطل یا ختم کر دینے کا استحقاق رکھے گا۔

24. کسی اختلاف یا تجارتی ادارہ کے خلاف کسی شکایت کو کارڈ ہولڈر لازمی طور سے براہ راست مرچنٹ کے ساتھ حل کرے گا۔ بینک کسی طرح بھی کارڈ ہولڈر کو وصول شدہ اشیاء یا سروسز سے متعلق کسی مسئلہ کا ذمہ دار نہیں ہے جو اشیاء یا سروسز کے معیار، ویلیو وارنٹی، حوالگی میں تاخیر، عدم ادائیگی، عدم حوالگی، عدم وصولی کو مشتمل ہے۔ یہ بالکل واضح ہے کہ کارڈ، صرف ایک سہولت ہے جو کارڈ ہولڈر کو فراہم کی گئی ہے۔ جو اشیاء کی خریداری، سروسز کے حصول کو ممکن بناتی ہے۔ بینک معیار، تعداد، قدر و قیمت، حوالگی یا اسکے علاوہ اشیاء یا سروسز سے متعلق کوئی وارنٹی نہیں رکھتا اور نہ نمائندگی کرتا ہے اور کوئی بھی اختلاف براہ راست تجارتی ادارہ سے حل کیا جائے گا۔ بہر حال کارڈ ہولڈر بینک کو ٹرانزیکشن کے نام، مقام، تاریخ اور وقت کی تفصیلات اور دیگر تفصیلات کی اطلاع دے سکتا ہے جو بینک کو اسکی تفتیش اور شکایت کے ممکنہ حل میں معاونت دے۔

25. کسی مرچنٹ /ڈیوائس کی خرابی یا کمیونیکیشن لنک کی وجہ سے تمام واپس کردہ رقم اور ایڈ جسٹ مینٹس کو دستی طور سے مکمل کیا جاسکتا ہے اور ضروری تفتیش کے بعد اور VISA نیٹ ورک کے قابل اطلاق قواعد و ضوابط کے مطابق اکاؤنٹ کریڈٹ کر دیا جائے گا۔ کارڈ ہولڈر متفق ہے کہ اس وقت میں وصول شدہ ڈیبٹس پر عملدرآمد "واپس شدہ رقم" کو شامل کئے بغیر، اکاؤنٹ میں دستیاب بیلنس کی بنیاد پر ہوگا۔ کارڈ ہولڈر بددیتی پر مبنی ادائیگی کی ہدایات سے بینک کو محفوظ رکھے گا۔

26. کارڈ ، پاکستان اور پاکستان سے باہر استعمال کے لئے کار آمد ہے اور کارڈ ہولڈر غیر ملکی کرنسی ایکسچینج سے متعلق وقتاً فوقتاً اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے مقرر کردہ قواعد کے ساتھ کنٹرول ریگولیشنز کے تمام تقاضوں کی تعمیل کو یقینی بنائے گا۔
27. پاکستان سے باہر کارڈ کا استعمال لازمی طور سے پاکستانی فارن ایکسچینج کے قوانین کے مطابق کیا جائے گا۔ اسپر عملدرآمد میں کسی خلاف ورزی کی صورت میں کارڈ ہولڈر تنہا اور مکمل طور سے قانون اور قواعد اور یہاں اسکے تحت وقتاً فوقتاً جاری کردہ نوٹیفیکیشنز کی خلاف ورزی کا جوابدہ اور ذمہ دار ہوگا۔
28. کارڈ کا استعمال ایسے مقاصد کے لئے ترسیل زر کو مؤثر بنانے کے لئے نہیں کیا جاسکتا جنکے کے لئے ایکسچینج کی چھوٹ، ہماری اندرونی پالیسیز اور کسی بھی قانون کے تحت ممنوع ہے۔ بینک، ایکسچینج کنٹرول ڈیپارٹمنٹ کے علاقائی دفتر (ریجنل آفس) کو ایسی خلاف ورزی کی اطلاع مکمل تفصیلات کے ساتھ دینے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔ ایسی صورت حال میں کارڈ ہولڈر کے کارڈ کو استعمال کرنے کے حق کو فوری طور سے منجمد کر دیا جائے گا۔
29. کارڈ پر تمام غیر ملکی کرنسی کی ٹرانزیکشنز کے لئے ایکسچینج کا نرخ بازار کے مروجہ نرخ کے مطابق ہوگا جو کہ کارڈ ہولڈر کو پابند کرنے والا ہوگا۔
30. کارڈ کا استعمال ہوٹل میں داخلہ کے وقت نہیں کیا جاسکتا اور اور دیگر مقامات پر بھی نہیں کیا جاسکتا جہاں خریداری یا سروس کا معاملہ مکمل ہونے سے پہلے ہی ادائیگی کی جاتی ہے۔ ایسی ٹرانزیکشنز اور میل آرڈر/فون آرڈر /آن لائن آرڈر خریداریاں اور کوئی ایسا استعمال جہاں خریدی گئی اشیاء یا سروسز کو خریداری کے وقت فراہم نہیں کیا جائے تو یہ کارڈ ہولڈر کی ذمہ داری ہوگی۔
31. اپنے کارڈ کی پشت پر دستخط کرنا کارڈ ہولڈر کے لئے لازمی ہوگا۔
32. POS ٹرانزیکشن کی اجازت دینے کے لئے مرچنٹ کی پیش کردہ رسید پر دستخط کرنا کارڈ ہولڈر کے لئے لازم ہوگا۔ یہ دستخط، کارڈ کی پشت پر کئے گئے دستخط کے مماثل ہونے چاہئیں۔
33. ان قواعد و ضوابط میں مزید اضافہ یہ ہے کہ کارڈ کا استعمال ان شرائط و ضوابط اور استعما ل کے قوانین کے مطابق ہوگا جو VISA کی طرف سے وقتاً فوقتاً مقرر کئے جائیں گے۔
34. کسٹمر کے تحفظ کے لئے بینک ڈیبٹ کارڈ ٹرانزیکشنز پر یومیہ/ماہانہ حد کو نافذ کرسکتا ہے۔
35. کارڈ ہولڈر کو سروسز جیسے کیش ڈپازٹ ، رقم کی منتقلی اور یوٹیلٹی بلز کی ادائیگی صرف بینک کے ATMs پر دستیاب ہوں گی۔ جب تک کہ بینک، دیگر بینکوں کے ATMs پر ان سروسز کو فراہم کرنے کا فیصلہ نہیں کر لیتا۔
36. بینک وقتاً فوقتاً ان قواعد و ضوابط میں تبدیلی کا حق محفوظ رکھتا ہے۔ کارڈ ہولڈر کو اس تبدیلی کی اطلاع ویب سائٹ ، برانچ نوٹسز ، خطوط، بینک اسٹیٹمنٹ، ای میل یا SMS کمیونیکیشن کے ذریعہ کردی جائیگی۔ اگر کسی صورت میں کارڈ ہولڈر قواعد و ضوابط میں تبدیلیوں سے متفق نہ ہو تو کارڈ ہولڈر لازماً بینک کو 30 دن کے اندر اسکی اطلاع کرے گا بصورت دیگر بینک اسکو کارڈ ہولڈر کی جانب سے متفق ہونا متصور کرے گا۔ کارڈ ہولڈر

قواعد و ضوابط کے تازہ ترین ورژن کی نظر ثانی فیصل بینک برکت کی ویب سائٹ پر کرے گا۔

37. اگر سپلیمنٹری کارڈ ہولڈر کو کارڈ کا اجراء کیا گیا ہو تو پرائمری کارڈ ہولڈر اصل ذمہ دار فریق کی حیثیت سے تمام چارجز و ذمہ داریوں اور دیگر لاگتوں اور اخراجات کا بطور خاص بینک کو جوابدہ ہوگا جو سپلیمنٹری کارڈ ہولڈر کی طرف سے کارڈ پر واجب الاداء یا لازم ہونگے۔ اسی طرح اگر سپلیمنٹری کارڈ کو منسوخ کر دیا جائے یا روک دیا جائے تو یہ منسوخی اس وقت تک مؤثر نہیں ہوسکے گی جب تک سپلیمنٹری کارڈ، بینک کے حوالہ یا واپس نہ کر دیا جائے۔

38. کارڈ ہولڈر ذمہ دار ہے کہ خبر دار رہے اور ان احتیاطوں کی پیروی کرے جسکی فہرست درج ذیل ہے۔

a. کارڈ ہولڈر، ہائپر لنک (Hyperlink) یا پاپ اپ (Popup) میسج کو کلک نہیں کرے گا جو ایک ای میل میں فراہم کیا گیا ہو جسکا دعویٰ ہو کہ یہ کارڈ ہولڈر کو اسکے اکاؤنٹ/کارڈ/انٹرنیٹ بینکنگ یا موبائل بینکنگ سروس تک رسائی کی اجازت دے گا۔ اسکی بجائے کارڈ ہولڈر کو براہ راست اپنی براؤزر ایڈریس بار میں فیصل بینک کے آفیشل URL www.faysalbank.com/barkat کو لکھ کر بینک کی آفیشل ویب سائٹ تک رسائی حاصل کرنی چاہئے۔

b. کارڈ ہولڈر، فیصل بینک کی ویب سائٹ کا URL یا اسکی انٹرنیٹ/موبائل بینکنگ سروس کے حصول کے لئے ویب میں تلاش نہیں کریگا۔ کارڈ ہولڈر کو ہمیشہ یاد رکھنا چاہئے اور براہ راست اپنی براؤزر ایڈریس بار میں فیصل بینک کا آفیشل URL www.faysalbank.com/barkat لکھ کر بینک کی آفیشل ویب سائٹ تک رسائی حاصل کرنی چاہئے۔

c. کارڈ ہولڈر، بینک سے تصدیق کئے بغیر اپنا خفیہ اکاؤنٹ/کارڈ/کاروباری/ذاتی معلومات کسی کو نہیں فراہم کرے گا یا بینک سے ویب سائٹ کے معتمد ہونے کی تصدیق کئے بغیر کسی ویب سائٹ کو نہیں دے گا۔ بینک، کارڈ ہولڈر سے معلومات کو ای میل کے ذریعہ طلب نہیں کرے گا۔

d. کارڈ ہولڈر کو اشیاء یا نقد رقم اپنے کسٹمر کو حوالہ کرنے سے پہلے ہمیشہ بینک سے اپنی ٹرانزیکشنز کی تصدیق کرنی چاہئے جو ایک الرٹ میسیج (SMS یا ای میل) کی بنیاد پر ہوگی جو کہ بینک کی طرف سے موصول شدہ متصور ہوگا۔

کسی صورت میں کہ کارڈ ہولڈر بالآخر عدم احتیاط یا کوتاہی کی وجہ سے اپنی خفیہ اور حساس کاروباری معلومات کسی تیسرے شخص کو قصداً یا بلا

قصد کے ظاہر کرتا ہے تو اسکی وجہ سے ہونے والے کسی کاروباری نقصان کا بینک ذمہ دار نہ ہوگا۔

39. کارڈ ہولڈر متفق ہے کہ بینک کسی اختلافی ٹرانزیکشن کی تفتیش/آن لائن ٹرانزیکشن میں دھوکہ دہی کی تفتیش کو مسترد کرسکتا ہے جسکی اطلاع کارڈ ہولڈر کی جانب سے ٹرانزیکشن سیٹلمنٹ پروسیسنگ کی تاریخ کے 45 دن بعد کی گئی ہو۔ مکمل اختلافی رقم کارڈ ہولڈر برداشت کرے گا۔ مزید یہ کہ کسی صورت میں کہ اختلافی ٹرانزیکشن سے متعلق کارڈ ہولڈر کی طرف سے درخواست کے جواب میں بینک کی تفتیش کا نتیجہ کارڈ ہولڈر کے خلاف برآمد ہو (غلطی کارڈ ہولڈر کی جانب سے ہو) تو بینک کارڈ ہولڈر پر مروجہ برکت SOC کے مطابق تمام ٹرانزیکشن ری ٹائیول چارجز عائد کرے گا۔

40. مندرجہ بالا شرائط و ضوابط / رہنمائے طریق کاروبار (Business conduct guide line) کے مطابق ہیں جو کہ بذریعہ 2015 CPD سرکولر نمبر 2 (2 of 2015) جاری کیا گیا ہے۔