



Raqami Islamic Digital Bank Limited

PayPak Debit Cards

TERMS AND CONDITIONS

Definitions

The following terms and conditions shall apply to PayPak Debit Cards issued by Raqami Islamic Digital Bank Limited ("RIDBL"). The PayPak Debit Cards may be used at Automated Teller Machines ("ATMs") of all banks in Pakistan, Point of Sale (POS) terminals as well as for all 3D Secure service transactions conducted for e-commerce payments. 3D Secure is a service that Banks may offer from time to time, which provides the Cardholder (as defined below) with additional security when shopping online using their debit card on merchant websites which subscribe to the services of RIDBL 3D Secure.

By accepting these terms and conditions the Cardholder (as defined below) understands that he/she can use his/her PayPak Debit Card for carrying out transactions at POS terminals, e-commerce merchants, and Automated Teller Machines (ATMs) of any bank in Pakistan.

Eligibility

Account holders to whom RIDBL issues a PayPak Debit Card shall hereinafter be referred to as "Cardholders" and a bank account linked for use of the RIDBL issued Paypak Debit Card shall hereinafter be referred to as "LinkedAccount."

Current and Savings Account holders shall be eligible for applying and using RIDBL issued PayPak Debit Card.

Usage Restrictions

1. The PayPak Debit Card is not assignable, transferable or exchangeable and shall be used exclusively by the Cardholder only. It is the Cardholder's responsibility to ensure safe and secure possession of the card at all times.
2. The PayPak Debit Card can be used for the payment of goods and services at Point of Sale (POS) terminals at any designated retail/service outlet(s) of merchant(s) approved by RIDBL from time to time ("Merchant Locations") in Pakistan and those displaying the Payment Network.
3. The Cardholder understands that the contactless transactions can be performed with the PayPak Debit Card. All PayPak Debit Cards which have a contactless symbol allow the Cardholder to use the contactless method (i.e., by holding the card) card at any Merchant Location where the POS machine is displaying the contactless symbol to perform a transaction.
4. The limit for contactless transactions can be changed at any time by the associations and/or the merchant's acquiring bank. Transactions for amounts above the defined limits of RIDBL will be completed using your PIN. A contactless payment can be rejected at any

POS machine and instead the cardholder may be required to perform the transaction using the PIN.

5. RIDBL shall not be liable for any conditions that the merchant or the acquiring bank may impose on the acceptance/non-acceptance of contactless/contact mode of payment.
6. RIDBL reserves the right to change any of the existing limits of the PayPak Debit Cards after informing the Customer.
7. The PayPak Debit Card must not be used for any unlawful purposes including the purchase of goods or services prohibited by the law in Pakistan or in any foreign country where it is being used. The PayPak Debit Card is designed for Shariah-compliant transactions only and the Cardholders are under an obligation to use the card only for lawful and Shariah-compliant transactions. Payments for activities, such as interest, penalties, fines, gambling, and Shariah non-compliant content are prohibited under RIDBL's policies and the Cardholder shall be solely responsible for breaching this term. RIDBL reserves the right to block non-compliant transactions as per Shariah guidelines.

PIN (Personal Identification Number)

Once the card is received by the cardholder, the cardholder needs to create a secure PIN for the debit card on the RIDBL App. The PIN is a confidential number created by the Cardholder and may be changed by the Cardholder subsequently at his/her own risk. The Cardholder shall use the PIN for ATM transactions or where/when required. For debit card transactions at POS installed at Merchant Locations, the Cardholder will be required to use the PIN if the POS prompts for the same. The Cardholder undertakes not to pass on the PayPak Debit Card or disclose the PIN to any other person and shall take every precaution to prevent disclosure of the PIN to any other person/third party. The Customer can also be prompted for a PIN when a contactless transaction is performed at NFC enabled POS machine.

Loss of Card

1. The Cardholder further undertakes to accept full responsibility for the transactions involving the use and/or misuse of the PayPak Debit Card and/or the PIN whether or not made with his/her knowledge or authority and he/she accepts the RIDBL's record of transactions as binding for all purposes in relation to the same.
2. The Cardholder will be solely responsible for any inconvenience, damage and/or losses incurred as a result of the loss, theft, misuse or unauthorised use of the PayPak Debit Card and/or the PIN and RIDBL shall stand absolved from any liability in any such event.
3. The Cardholder undertakes to immediately block the PayPak Debit Card through the RIDBL App and report the card as lost/stolen on the RIDBL App.
4. RIDBL is authorised to block the PayPak Debit Card transactions or any services linked with the PayPak Debit Card at any time, without prior notice to the Cardholder and

without assigning any reasons in respect thereof. The Cardholder will be subsequently notified of the blocking of the PayPak Debit Card transaction.

Exemptions

1. The Cardholder shall under no circumstances have a claim to any compensation from RIDBL if the PayPak Debit Card transactions are not carried out due to any technical malfunctions and/or operations failures and/or due to the built-in safety features of the PayPak Debit Card and ATMs or for any other reason whatsoever. RIDBL shall not be liable for any or all losses and/or damages suffered by the Cardholder for not being able to use the PayPak Debit Card and denial of card transactions.
2. RIDBL shall not be liable to the Cardholder for any inconvenience, loss and/or damage suffered as a result of RIDBL being prevented from or delays in providing any banking or other services to the Cardholder due to any reason whatsoever including mechanical failure or failure of power supplies or equipment, strikes, an act of war or causes beyond the RIDBL's control.
3. RIDBL shall not be responsible for any inconvenience, loss or damage suffered by the Cardholder due to malfunctioning or non-operation of any ATMs in Pakistan or outside of Pakistan. RIDBL shall also not be responsible to the Cardholder if the PayPak Debit Card is not honoured/accepted or if cash has not been disbursed although the Linked Account has been debited or if cash is disbursed short for any reason whatsoever or if the Debit Card is retained by the ATMs or the Merchant Location refuses the debit card transaction.
4. In the event of a Cardholder's account is debited and cash is not disbursed or disbursed short when the PayPak Debit Card is used at another bank's ATMs, the Cardholder must submit a claim for the respective transaction/amount with RIDBL Call Center. RIDBL shall only reverse the entry for the claimed amount after verifying such claim with the respective bank whose ATM was used.
5. In the event that another bank's ATM dispenses cash but the relevant Cardholder's Linked Account is not debited for the same transaction, RIDBL is irrevocably authorised to debit the relevant Linked Account for such withdrawal along with applicable charges prescribed by the RIDBL, regardless of whether the Cardholder is informed or has authorised the same. The applicable RIDBL charges will be in accordance with RIDBL's Schedule of Charges in force at the time. In case the Cardholder's Linked Account does not have sufficient funds for any reason, RIDBL will have the right to set-off any credit balance/ proceeds of instruments or other items of the Cardholder whenever available with RIDBL. RIDBL Schedule of Charges are available on the RIDBL official website.

Fees

1. The Cardholder agrees to accept that a fee (as determined by RIDBL) will be charged on all transactions performed on other bank's ATMs in Pakistan and transactions performed

at Merchant Locations.

2. RIDBL is duly authorised to levy a fee on issuance/renewal/replacement of the PayPak Debit Card and to levy an annual fee for each card, as per the RIDBL's applicable Schedule of Charges in force at the time.
3. RIDBL, at its sole discretion, reserves the right to levy and/or increase charges/fees for all the services provided through the use of PayPak Debit Card. Such charges will be determined by RIDBL and will be applied as stated in RIDBL's Schedule of Charges in force at the time and the Cardholder irrevocably authorises RIDBL to debit his/her account for the same. RIDBL is entitled to debit such charges from any other account of the Cardholder in case the Linked Account pertaining to the PayPak Debit Card has insufficient funds.

Payments

1. In case there is insufficient balance in the Linked Account(s) for carrying out any debit card or ATM transactions, the same shall be denied to the Cardholder. In the event that there are also insufficient funds for debit of outstanding charges owed to RIDBL by the Cardholder in respect of the card transactions, all services available on the PayPak Debit Card will remain suspended until such time that the Cardholder clears all related charges.
2. The Cardholder accepts full responsibility for the correctness of payment instructions given on the ATMs and irrevocably authorises RIDBL to act upon any payment instruction received through an ATM.

Card Cancellation

1. In the event that a Cardholder decides to discontinue use of the PayPak Debit Card, the Cardholder shall permanently block card using RIDBL Mobile App and dispose off the physical PayPak Debit Card himself/herself.
2. In the event of death of the Cardholder, all transactions related to the PayPak Debit Cards shall continue to be debited to the Cardholder's Linked Account and/or other accounts till such time that RIDBL is informed about the death of the Cardholder. Upon receiving such notice, RIDBL will block any fresh transactions carried out with the card from the date of receipt of the notice. All transactions authorised through the card and/or PIN before receipt of notice of death of the Cardholder by RIDBL, shall be debited to the Cardholder's Linked Account and/or other accounts accordingly.

Dispute Handling/Resolution

1. If a Merchant Location makes a refund for a card transaction, RIDBL will credit the Linked

Account when it receives the Merchant Location's proper instructions and the funds in respect of such refund. RIDBL will not be responsible for any delay in receiving such instructions and refunds. All disputes relating to a Merchant Location shall be resolved exclusively between the relevant Merchant Location and the Cardholder, and RIDBL shall not be responsible for such resolution of disputes.

2.

Transaction Alerts

The Customer acknowledges that the Transaction Alerts Facility is dependent on the telecommunications infrastructure, internet connectivity and network services within Pakistan. The Customer accepts that timeliness of alerts sent by RIDBL will depend on factors affecting the telecommunications and Internet Service Providers. Neither RIDBL nor its service providers shall be liable for non-delivery or delayed delivery of alerts, error, loss, distortion in transmission of and wrongful transmission of alerts to the Customer.

General Terms and Conditions

I ("Customer"), having provided my particulars, hereby request you, Raqami Islamic Digital Bank Limited ("Bank") to accept and act upon all telephonic and keystroke based electronic instructions ("Instructions") issued by the Customer using my security details, including PIN/password, for availing any or all of the banking services ("Services") that the Bank may, at its discretion, offer from time to time. In consideration of the Bank, at its absolute discretion, agreeing to accept such Instructions, I the Customer hereby agree and acknowledge as follows:

1. The Customer accepts full responsibility for keeping the information secure and further agrees;
 - 11 Not to keep his/her PIN/password in a form that can be easily identified as a PIN/password.
 - 12 Not to voluntarily disclose his/her PIN/password, Card Number, CVV or Card Expiry Date to any other person.
 - 13 Not to negligently or recklessly disclose his/her PIN/password.
 - 14 To notify the Bank, immediately, if the Customer's PIN/password has been lost or has become known to someone else.
2. The Bank shall not be held responsible if the call center, mobile and internet banking remains unavailable from time to time due to routine maintenance or emergency repairs or because of the unavailability of any electricity, telecommunication system or network.
3. The Bank will not be liable for any loss or damage to the Customer due to any transaction not

being carried out or being carried out incorrectly when caused directly or indirectly by failure of equipment, electronics, communication or similar mechanical failures or by misrouting information, industrial dispute or other causes beyond the Bank's control.

4. The instructions given in the terms of this mandate shall at all times be legally binding and enforceable against the Customer. The Customer waives all rights and remedies to challenge or dispute any instructions executed by the Bank in compliance with the terms of this mandate.
5. The Customer hereby permits and authorizes the Bank to use voice recording and to record any IVR keystrokes, mobile keystrokes and website keystrokes along with all verbal communications with the Bank's customer service officers to constitute evidence of the Instructions communicated by the Customer.
6. The Bank reserves the right to add or alter any of the aforesaid Terms and Conditions under intimation to the Customer and the Customer agrees to abide by the said changes.
7. The Bank may offer cash back on transactions conducted on POS or ATM Machines to its Cardholders at its own discretion. Bank reserves the right to modify or suspend any such offer or any of the terms applicable to such offer without assigning any reasons or without any prior intimation.
8. The Bank reserves the right to terminate promotion schemes announced by the Bank on the usage of Debit Cards by its Cardholders at any time without prior notice to Cardholders; in such a situation Cardholders will have no right to claim any compensation.



رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ

پے پاک ڈیبٹ کارڈ

شرائط و ضوابط

تعریف / وضاحتیں

درج ذیل شرائط و ضوابط رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ (RIDBL) کے جاری کردہ بے پاک ڈیبٹ کارڈز پر لاگو ہوں گے۔ بے پاک ڈیبٹ کارڈز پاکستان کے تمام بینکوں کے آٹومیٹڈ ٹیلر مشینز (ATMs)، مقام فروخت (POS) دکانوں، نیز ای کامرس ادائیگیوں کے لیے کی جانے والی تمام 3D سیکیور سروس ٹرانزیکشنز میں استعمال کیے جا سکتے ہیں۔ 3D سیکیور ایک سروس ہے جو بینک وقتاً فوقتاً پیش کر سکتے ہیں، جو کارڈ ہولڈر (جیسا کہ ذیل میں بیان کیا گیا ہے) کو آن لائن خریداری کے دوران اضافی سیکیورٹی فراہم کرتی ہے، بشرطیکہ وہ ڈیبٹ کارڈ ایسے مرچنٹ ویب سائٹس پر استعمال کر رہے ہوں جو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی 3D سیکیور سروس استعمال کرتے ہوں۔

ان شرائط و ضوابط سے اتفاق کرنے پر کارڈ ہولڈر (جیسا کہ ذیل میں بیان کیا گیا ہے) اس بات کو سمجھتا/سمجھتی ہے کہ وہ اپنے بے پاک ڈیبٹ کارڈ کو POS ٹرمینلز، ای کامرس مرچنٹس، اور پاکستان کے کسی بھی بینک کی آٹومیٹڈ ٹیلر مشینز (ATMs) پر ٹرانزیکشنز کے لیے استعمال کر سکتا/سکتی ہے۔

اہلیت

وہ اکاؤنٹ ہولڈرز جنہیں رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ بے پاک ڈیبٹ کارڈ جاری کرتا ہے، بعد ازاں "کارڈ ہولڈرز" کہلائیں گے، اور وہ بینک اکاؤنٹ جو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کے جاری کردہ بے پاک ڈیبٹ کارڈ کے استعمال کے لیے منسلک ہو گا، بعد ازاں "لنکڈ اکاؤنٹ" کہلائے گا۔

کرنٹ اور سیونگز اکاؤنٹ ہولڈرز رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کے جاری کردہ بے پاک ڈیبٹ کارڈ کے لیے درخواست دینے اور اسے استعمال کرنے کے اہل ہوں گے۔

استعمال کی پابندیاں

1 - بے پاک ڈیبٹ کارڈ کسی کو منتقل، تفویض یا تبادلہ نہیں کیا جاسکتا ہے، اسے صرف کارڈ ہولڈر ہی اسے استعمال کر سکتا/سکتی ہے۔ کارڈ ہولڈر کی یہ ذمہ داری ہے کہ وہ ہر وقت کارڈ کی حفاظت سے رکھے اور محفوظ ملکیت کو یقینی بنائے۔

2 - بے پاک ڈیبٹ کارڈ کو سامان اور خدمات کی ادائیگی کے لیے پوائنٹ آف سیل (POS) ٹرمینلز پر کسی بھی ایسے نامزد ریٹیل/سروس آؤٹ لیٹ پر استعمال کیا جا سکتا ہے جو وقتاً فوقتاً رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی جانب سے منظور شدہ مرچنٹس ("مرچنٹ لوکیشنز") ہوں اور جو پیمنٹ نیٹ ورک کو ظاہر کرتے ہوں۔

3 - کارڈ ہولڈر سمجھتا/سمجھتی ہے کہ بے پاک ڈیبٹ کارڈ کے ذریعے کوئٹیکٹ لیس (رابطے میں آئے بغیر) ٹرانزیکشنز کی جا سکتی ہیں۔ تمام بے پاک ڈیبٹ کارڈز جن پر کوئٹیکٹ لیس کا نشان موجود ہے، کارڈ ہولڈر کو اجازت دیتے ہیں کہ وہ کسی بھی مرچنٹ لوکیشن پر جہاں POS مشین پر کوئٹیکٹ لیس کا نشان موجود ہو، کارڈ کو نزدیک رکھ کر ٹرانزیکشن انجام دے سکے۔

4 - کوئٹیکٹ لیس ٹرانزیکشنز کی حدود ایسوسی ایشنز اور/یا مرچنٹ کے ایکوائٹنگ بینک کی جانب سے کسی بھی وقت تبدیل کی جا سکتی ہیں۔ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی مقررہ حدود سے زیادہ رقم کی ٹرانزیکشن PIN کے ذریعے ہی مکمل ہوگی۔ کسی بھی POS مشین پر کوئٹیکٹ لیس ادائیگی مسترد کی جا سکتی ہے اور کارڈ ہولڈر کو PIN استعمال کر کے ٹرانزیکشن کرنی پڑ سکتی ہے۔

- 5 - رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کسی بھی شرط کا ذمہ دار نہیں ہوگا جو مرچنٹ یا ایکوائرنگ بینک، کونٹیکٹ لیس یا کونٹیکٹ والی ادائیگی کی قبولیت یا عدم قبولیت کے حوالے سے عائد کریں۔
- 6 - رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ نے پاک ڈیبٹ کارڈز کی کسی بھی موجودہ حد میں ترمیم کرنے کا حق رکھتا ہے، بشرطیکہ پہلے کسٹمر کو مطلع کر دیا جائے۔
- 7 - بے پاک ڈیبٹ کارڈ کو کسی بھی غیر قانونی مقصد کے لیے استعمال نہیں کیا جانا چاہیے، بشمول ایسے سامان یا خدمات کی خریداری جو پاکستان یا کسی بھی ایسے ملک میں جہاں کارڈ استعمال ہو رہا ہو، قانوناً ممنوع ہوں۔ بے پاک ڈیبٹ کارڈ صرف شریعت کے مطابق ٹرانزیکشنز کے لیے تیار کیا گیا ہے اور کارڈ ہولڈر پر یہ ذمہ داری عائد ہوتی ہے کہ وہ کارڈ کو صرف قانونی اور شریعت کے مطابق ٹرانزیکشنز کے لیے ہی استعمال کرے۔ سود، جرمانے، ہرجائے، جوا، اور شریعت سے غیر مطابقت رکھنے والے مواد جیسی سرگرمیوں کے لیے ادائیگیاں رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی پالیسیوں کے تحت ممنوع ہیں اور اس شرط کی خلاف ورزی کی مکمل ذمہ داری کارڈ ہولڈر پر ہوگی۔ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ شریعت کی رہنمائی کے مطابق اس کے خلاف ہونے والی ٹرانزیکشنز کو بلاک کرنے کا حق رکھتا ہے۔

PIN (ذاتی شناخت کا نمبر)

جیسے ہی کارڈ ہولڈر کارڈ وصول کرتا/کرتی ہے، اسے رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ ایپ پر ڈیبٹ کارڈ کے لیے ایک محفوظ PIN تخلیق کرنا ہوگا۔ PIN ایک خفیہ نمبر ہے جو کارڈ ہولڈر کی جانب سے بنایا جاتا ہے اور کارڈ ہولڈر اسے بعد میں اپنی ذمہ داری پر تبدیل بھی کر سکتا/سکتی ہے۔ کارڈ ہولڈر ایپ ٹی ایم ٹرانزیکشنز کے لیے یا جہاں/جب ضرورت ہو، PIN استعمال کرے گا/گی۔ مرچنٹ لوکیشنز پر نصب POS مشینوں پر ڈیبٹ کارڈ ٹرانزیکشنز کے لیے، اگر پوائنٹ آف سیل PIN کے استعمال کا مطالبہ کرے تو کارڈ ہولڈر کو PIN استعمال کرنا ہوگا۔ کارڈ ہولڈر اس بات کا پابند ہے کہ وہ بے پاک ڈیبٹ کارڈ کسی دوسرے شخص کو نہ دے اور نہ ہی PIN کسی کو بتائے، اور PIN کو کسی دوسرے شخص/تیسرے فریق تک پہنچنے سے روکنے کے لیے ہر ممکن احتیاط اختیار کرے۔ جب کونٹیکٹ لیس ٹرانزیکشن (یعنی کارڈ کو مشین پر ٹیپ کرنے والی) POS مشین پر کی جاتی ہے تو کسٹمر سے PIN طلب کیا جا سکتا ہے۔

کارڈ کی گمشدگی

- 1 - کارڈ ہولڈر مزید اس بات کا اقرار کرتا/کرتی ہے کہ وہ بے پاک ڈیبٹ کارڈ اور/یا PIN کے استعمال اور/یا غلط استعمال کے نتیجے میں ہونے والی تمام ٹرانزیکشنز کی مکمل ذمہ داری قبول کرے گا/گی، چاہے وہ کارڈ ہولڈر کی معلومات یا اجازت کے ساتھ کی گئی ہوں یا نہیں، اور وہ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کے ٹرانزیکشن ریکارڈ کو ہر حوالے سے حتمی اور قابل قبول مانتا/مانتی ہے۔
- 2 - کارڈ ہولڈر، بے پاک ڈیبٹ کارڈ اور/یا PIN کے گم ہونے، چوری ہونے، غلط استعمال یا غیر مجاز استعمال کے نتیجے میں ہونے والی کسی بھی پریشانی، نقصان اور/یا خسارے کا خود ذمہ دار ہوگا/گی، اور ایسے کسی بھی واقعے میں رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ ہر قسم کی ذمہ داری سے مبرا ہوگا۔
- 3 - کارڈ ہولڈر اس بات کا پابند ہے کہ وہ فوراً رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ ایپ کے ذریعے بے پاک ڈیبٹ کارڈ کو بلاک کرے اور کارڈ کو گمشدہ/چوری شدہ کے طور پر رپورٹ کرے۔
- 4 - رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو یہ اختیار حاصل ہے کہ وہ کسی بھی وقت، کارڈ ہولڈر کو پیشگی اطلاع دے بغیر اور

کسی وجہ کے بیان کے بغیر، بے پاک ڈیبٹ کارڈ کی ٹرانزیکشنز یا اس سے منسلک کسی بھی سروس کو بلاک کر دے۔ کارڈ ہولڈر کو بعد میں بے پاک ڈیبٹ کارڈ ٹرانزیکشن کی بلاکنگ کے بارے میں مطلع کر دیا جائے گا۔

استثنیٰ

1۔ اگر بے پاک ڈیبٹ کارڈ کی ٹرانزیکشنز کسی تکنیکی خرابی، آپریشنل ناکامی، بے پاک ڈیبٹ کارڈ یا ATM کی حفاظتی پہلوؤں، یا کسی بھی ایسی وجہ سے مکمل نہ ہو سکیں جو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی وجہ سے نہ ہو، تو ایسی صورت میں کارڈ ہولڈر کسی بھی حالت میں رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ سے کسی معاوضے کا دعویٰ نہیں کر سکے گا/گی۔ بے پاک ڈیبٹ کارڈ استعمال کرنے سے قاصر ہونے یا ٹرانزیکشن مسترد ہونے کی صورت میں کارڈ ہولڈر کو لاحق ہونے والے کسی بھی نقصان یا پریشانی کی ذمہ داری رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ پر نہیں ہوگی۔

2۔ اگر رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کسی بھی وجہ سے—جس میں مکینیکل خرابی، بجلی یا آلات کی ناکامی، ہڑتالیں، جنگی حالات، یا وہ عوامل شامل ہوں جو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کے کنٹرول سے باہر ہوں—کارڈ ہولڈر کو کسی قسم کی بینکاری سروس فراہم کرنے سے روکا جائے یا تاخیر ہو جائے، تو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کارڈ ہولڈر کی کسی بھی پریشانی، نقصان یا خرچے کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

3۔ پاکستان یا بیرون ملک کسی بھی اے ٹی ایم کی خرابی یا فعال نہ ہونے کی وجہ سے کارڈ ہولڈر کو لاحق ہونے والی کسی بھی پریشانی، نقصان یا خرچے کی ذمہ داری رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ پر نہیں ہوگی۔ اسی طرح اگر بے پاک ڈیبٹ کارڈ قبول/منظور نہ کیا جائے، یا نقد رقم جاری نہ ہو، یا لنکڈ اکاؤنٹ سے رقم کی کٹوتی ہو جائے مگر اے ٹی ایم سے نقد رقم فراہم نہ ہو، یا کم فراہم ہو، یا ڈیبٹ کارڈ کو اے ٹی ایم ضبط کر لے، یا مرچنٹ لوکیشن ڈیبٹ کارڈ ٹرانزیکشن قبول نہ کرے جس کا سبب رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک نہ ہو—تو ان تمام صورتوں کی ذمہ داری رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ پر نہیں ہوگی۔

4۔ اگر کسی دوسرے بینک کے اے ٹی ایم سے بے پاک ڈیبٹ کارڈ استعمال کرنے پر کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ سے رقم کی کٹوتی ہو جائے مگر نقد رقم فراہم نہ ہو یا کم فراہم ہو، تو کارڈ ہولڈر کو لازمی طور پر متعلقہ ٹرانزیکشن/رقم کا دعویٰ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کال سینٹر میں درج کروانا ہوگا۔ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ صرف اس صورت میں دعویٰ شدہ رقم کا اندراج ریورس کرے گا جب متعلقہ بینک (جس کے ATM کا استعمال کیا گیا) کے ساتھ تصدیق مکمل ہو جائے۔

5۔ اگر کسی دوسرے بینک کے اے ٹی ایم سے نقد رقم تو جاری ہو جائے لیکن متعلقہ کارڈ ہولڈر کے لنکڈ اکاؤنٹ سے رقم کی کٹوتی نہ ہو، تو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو غیر مشروط اختیار حاصل ہے کہ وہ متعلقہ لنکڈ اکاؤنٹ کو بعد میں اس نکالی گئی رقم کے برابر رقم اور رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی مقرر کردہ قابل اطلاق چارجز کے ساتھ ڈیبٹ کر دے—خواہ کارڈ ہولڈر کو اطلاع دی جائے یا اس نے اجازت دی ہو یا نہیں۔ قابل اطلاق چارجز اس وقت موثر رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کے شیڈول آف چارجز کے مطابق ہوں گے۔ اگر لنکڈ اکاؤنٹ میں کسی وجہ سے کافی رقم موجود نہ ہو، تو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو حق حاصل ہے کہ وہ کارڈ ہولڈر کے کسی بھی کریڈٹ بیلنس/رقوم کو، جب بھی بینک کے پاس دستیاب ہوں، سیٹ آف کر دے۔ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کا شیڈول آف چارجز اس کی سرکاری ویب سائٹ پر دستیاب ہے۔

فیس

1۔ کارڈ ہولڈر اس بات سے اتفاق کرتا/کرتی ہے کہ پاکستان میں دیگر بینکوں کے اے ٹی ایمز پر کی جانے والی تمام

ٹرانزیکشنز اور مرچنٹ لوکیشنز پر انجام دی جانے والی ٹرانزیکشنز پر (رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی مقرر کردہ) فیس لاگو ہوگی۔

2۔ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو یہ مکمل اختیار حاصل ہے کہ وہ بے پاک ڈیبٹ کارڈ کے اجراء/تجدید/تبدیلی پر فیس عائد کرے اور ہر کارڈ کے لیے سالانہ فیس لاگو کرے، جو اُس وقت رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کے مؤثر شیڈول آف چارجز کے مطابق ہوگی۔

3۔ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ اپنی صوابدید پر بے پاک ڈیبٹ کارڈ کے استعمال کے ذریعے فراہم کی جانے والی تمام خدمات کی فیس/چارجز عائد کرنے یا بڑھانے کا حق رکھتا ہے۔ ایسی فیس رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی جانب سے مقرر کی جائے گی اور اُس وقت نافذ شیڈول آف چارجز کے مطابق لاگو ہوگی۔ کارڈ ہولڈر ناقابلِ تنسیخ طور پر رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو اجازت دیتا/دیتی ہے کہ اس مقصد کے لیے اس کے اکاؤنٹ سے رقم کی کٹوتی کر لی جائے۔ اگر بے پاک ڈیبٹ کارڈ سے منسلک لنکڈ اکاؤنٹ میں رقم ناکافی ہو، تو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو حق حاصل ہے کہ وہ کارڈ ہولڈر کے کسی بھی دوسرے اکاؤنٹ سے اس فیس کی کٹوتی کر لے۔

ادائیگیاں

1۔ اگر لنکڈ اکاؤنٹ/اکاؤنٹس میں ڈیبٹ کارڈ یا اے ٹی ایم ٹرانزیکشنز انجام دینے کے لیے ناکافی بیلنس ہو، تو ایسی ٹرانزیکشنز کارڈ ہولڈر کے لیے مسترد کر دی جائیں گی۔ اور اگر کارڈ ہولڈر کے ذمہ بے پاک ڈیبٹ کارڈ سے متعلق واجب الادا چارجز کی وصولی کے لیے بھی ناکافی رقم موجود ہو، تو بے پاک ڈیبٹ کارڈ کی تمام دستیاب سروسز اس وقت تک معطل رہیں گی جب تک کارڈ ہولڈر تمام متعلقہ چارجز ادا نہ کر دے۔

2۔ کارڈ ہولڈر اے ٹی ایم پر دی گئی ادائیگی کی ہدایات کی درستگی کی پوری ذمہ داری قبول کرتا/کرتی ہے اور ناقابلِ تنسیخ طور پر رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو اختیار دیتا/دیتی ہے کہ وہ اے ٹی ایم کے ذریعے موصول ہونے والی کسی بھی ادائیگی کی ہدایت پر عمل کرے۔

کارڈ کی منسوخی

1۔ اگر کارڈ ہولڈر بے پاک ڈیبٹ کارڈ کا استعمال بند کرنے کا فیصلہ کرتا/کرتی ہے، تو اسے رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی موبائل ایپ کے ذریعے کارڈ کو مستقل طور پر بلاک کرنا ہوگا اور بے پاک ڈیبٹ کارڈ کی فزیکل کاپی کو خود ضائع کرنا ہوگا۔

2۔ کارڈ ہولڈر کی وفات کی صورت میں، بے پاک ڈیبٹ کارڈ سے متعلق تمام ٹرانزیکشنز اس وقت تک کارڈ ہولڈر کے لنکڈ اکاؤنٹ اور/یا دیگر اکاؤنٹس سے منہا ہوتی رہیں گی جب تک رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو کارڈ ہولڈر کی وفات کے بارے میں مطلع نہ کر دیا جائے۔ ایسے اطلاع نامہ موصول ہونے پر، رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ موصول ہونے کی تاریخ سے نئی ٹرانزیکشنز کو بلاک کر دے گا۔ کارڈ اور/یا PIN کے ذریعے کارڈ ہولڈر کی وفات کی اطلاع موصول ہونے سے قبل جن ٹرانزیکشنز کی منظوری ہو چکی ہوگی، وہ کارڈ ہولڈر کے لنکڈ اکاؤنٹ اور/یا دیگر اکاؤنٹس سے منہا کی جائیں گی۔

تنازعہ کو نمٹانا / حل

اگر کوئی مرچنٹ لوکیشن کسی کارڈ ٹرانزیکشن کی رقم واپس کرے، تو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ مرچنٹ لوکیشن کی جانب سے درست ہدایات اور متعلقہ رقم موصول ہونے پر لنکڈ اکاؤنٹ میں کریڈٹ کر دے گا۔ ایسی ہدایات یا رقوم موصول ہونے میں کسی بھی تاخیر کی ذمہ داری رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ پر نہیں ہوگی۔ مرچنٹ لوکیشن سے متعلق تمام تنازعات صرف اور صرف مرچنٹ لوکیشن اور کارڈ ہولڈر کے درمیان حل ہوں گے، اور رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ ان تنازعات کے حل کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

ٹرانزیکشن الرٹس

کسٹمر تسلیم کرتا/کرتی ہے کہ ٹرانزیکشن الرٹس کی سہولت پاکستان میں ٹیلی کمیونی کیشن کے بنیادی اسٹرکچر، انٹرنیٹ کی دستیابی اور نیٹ ورک سروسز پر منحصر ہے۔ کسٹمر قبول کرتا/کرتی ہے کہ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی جانب سے بھیجے جانے والے الرٹس کے بروقت موصول ہونے کا انحصار ان عوامل پر ہوگا جو ٹیلی کمیونی کیشن اور انٹرنیٹ سروس پرووائڈرز کو متاثر کرتے ہیں۔ نہ ہی رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ اور نہ ہی اس کے سروس فراہم کنندگان کسٹمر کو الرٹس کی عدم فراہمی، تاخیر سے فراہمی، کسی غلطی، نقصان، ترسیل میں خرابی، یا غلط ترسیل کے ذمہ دار ہوں گے۔

عمومی شرائط و ضوابط

میں (کسٹمر)، نے اپنی تفصیلات فراہم کر دی ہیں، اس کے ذریعے رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ ("بینک") سے درخواست کرتا/کرتی ہوں کہ وہ میرے سیکیورٹی تفصیلات، بشمول PIN/ پاس ورڈ، کے ذریعے دیے جانے والے تمام ٹیلی فون اور کی اسٹروک پر مبنی الیکٹرانک ہدایات ("ہدایات") کو قبول کرے اور ان پر عمل کرے، تاکہ بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً پیش کی جانے والی کسی یا تمام بینکنگ خدمات ("خدمات") حاصل کی جا سکیں۔ بینک کی طرف سے اپنی صوابدید پر ایسی ہدایات قبول کرنے پر، میں کسٹمر اس بات سے اتفاق اور اعتراف کرتا/کرتی ہوں۔

- 1 - کسٹمر معلومات کو محفوظ رکھنے کی مکمل ذمہ داری قبول کرتا/کرتی ہے اور مزید اتفاق کرتا/کرتی ہے کہ:
 - 1.1 - اپنا PIN/ پاس ورڈ اس شکل میں نہیں رکھے گا/گی جو آسانی سے PIN/ پاس ورڈ کے طور پر پہچان میں آ سکے۔
 - 1.2 - اپنا PIN/ پاس ورڈ، کارڈ نمبر، CVV یا کارڈ کی میعاد ختم ہونے کی تاریخ کسی دوسرے شخص کو جان بوجھ کر نہیں بتائے گا/گی۔
 - 1.3 - اپنا PIN/ پاس ورڈ لاپرواہی یا غفلت سے کسی کو نہیں بتائے گا/گی۔
 - 1.4 - ص اگر کسٹمر کا PIN/ پاس ورڈ کھو جائے یا کسی اور کو معلوم ہو جائے تو فوراً بینک کو مطلع کرے گا/گی۔
- 2 - اگر کال سینٹر، موبائل یا انٹرنیٹ بینکنگ کسی وقت دستیاب نہ ہو، چاہے وہ معمول کے دیکھ بھال، ہنگامی مرمت، بجلی کی عدم دستیابی، ٹیلی کمیونی کیشن سسٹم یا نیٹ ورک کی وجہ سے ہو، تو بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 3 - کسی بھی ٹرانزیکشن کے نہ ہونے یا غلط ہونے کی صورت میں، چاہے وہ بلا واسطہ یا بالواسطہ آلات، الیکٹرانکس، کمیونیکیشن، یا مشینی خرابیوں، معلومات کے غلط راستے، صنعتی تنازعات یا بینک کے کنٹرول سے باہر وجوہات کی وجہ سے ہو، کسٹمر کو ہونے والے کسی بھی نقصان یا خرچ کے لیے بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 4 - اس اختیار کی شرائط میں دی گئی ہدایات ہر وقت قانونی طور پر قابلِ نفاذ اور کسٹمر کے لیے پابند ہوں گی۔ کسٹمر تمام حقوق اور ذرائع سے دستبردار ہوتا/ہوتی ہے کہ بینک کی جانب سے ان ہدایات پر عمل کیے جانے کو چیلنج یا تنازعہ کیا جائے۔

5 - کسٹمر بینک کو اجازت دیتا/دیتی ہے کہ وہ تمام آواز کی ریکارڈنگ، IVR کی اسٹروکس، موبائل کی اسٹروکس اور ویب سائٹ کی اسٹروکس، ساتھ ہی بینک کے کسٹمر سروس اہلکاروں کے ساتھ تمام زبانی مواصلات کو ہدایات کے ثبوت کے طور پر استعمال کرے۔

6 - بینک یہ حق رکھتا ہے کہ وہ مذکورہ شرائط و ضوابط میں کسی بھی وقت تبدیلی یا اضافہ کرے، جس کی اطلاع کسٹمر کو دی جائے، اور کسٹمر ان تبدیلیوں پر عمل کرنے پر رضامند ہوگا/گی۔

7 - بینک اپنی صوابدید پر POS یا اے ٹی ایم مشینوں پر کی جانے والی ٹرانزیکشنز پر کیش بیک پیش کر سکتا ہے۔ بینک یہ حق رکھتا ہے کہ کسی بھی پیشکش یا اس کے اطلاق کی شرائط کو بغیر کسی وجہ بتائے یا پیشگی اطلاع کے کسی بھی وقت تبدیل یا معطل کر دے۔

8 - بینک یہ حق رکھتا ہے کہ کارڈ ہولڈرز کی ڈیٹ کارڈ کے استعمال پر اعلان کی گئی پروموشن اسکیمز کو کسی بھی وقت بغیر پیشگی اطلاع ختم کر دے؛ ایسی صورت میں کارڈ ہولڈرز کو کسی بھی معاوضے کا دعویٰ کرنے کا حق نہیں ہوگا۔