شرائط و ضوابط برائے نیشنل بینک آف پاکستان ڈیجیٹل چینل - موبائل بینکنگ ایپلیکیشن ا ور انٹر نیٹ بینکنگ

یہ شرائط و ضوابط نیشنل بینک آف پاکستان کے تمام ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP کے انٹر نیٹ بینکنگ کے استعمال کنندگان پر لاگو ہوتی ہیں جو ذیل میں وضاحت کی گئی خدمات (سروسز) استعمال کرتے ہیں۔

1- توضیحات

ان شرائط و ضوابط میں درج ذیل اصطلاحات کے معانی درج ذیل ہوں گے

Username: استعمال کنندہ کی طرف سے تخلیق کی گئی شناخت جو کسٹمرNBP کی ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹر نیٹ بینکنگ کے لیے رجسٹر ہوتے ہوئے بناتا ہے اور NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹر نیٹ بینکنگ تک رسائی کے لیے اینٹر کرے گا۔

Login Password: وہ پاس ورڈ جو NBP موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹر نیٹ بینکنگ میں log onہونے کے لیے استعمال ہوتا ہے۔ پہلی بار Login ہونے کا پاس ورڈ سسٹم جینریٹڈ ہوتا ہے جس کو بعدازاں کسٹمر بدل دیتا ہے۔

Password:لاگ ان (login) پاس ورڈ ا ور ون ٹائم پاس ورڈ جو غیر مالیاتی لین دین کے لیے استعمال ہوتے ہیں۔

One-time Password (OTP): سسٹم جینریٹڈ الفانیومیرک کوڈ جو NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن یا NBP انٹر نیٹ بینکنگ کے حقیقی کسٹمر کی شناخت کے لیے رجسٹریشن ا ور غیر مالیاتی لین دین کے لیے استعمال ہوتا ہے (جو SMSیا ای میل کے ذریعے بھیجا جاتا ہے)

Bank / NBP: نیشنل بینک آف پاکستان

Eligible Customer / Customer : وہ شخص جو بینک میں روایتی یا اسلامی اہل متحرک اکاؤنٹ رکھتا ہو۔

Eligible Active Account (اہل متحرک اکاؤنٹ): ایسا اکاؤنٹ جو اکاؤنٹ ہولڈر یا جوائنٹ اکاؤنٹ جس کے لیے "Either or Survivor" کی اپریشنل ہدایت دی گئی ہو اور جس کی بنیاد پر NBP موبائل بینکنگ اور انٹر نیٹ بینکنگ کی خدمات اکاؤنٹ ہولڈر (ز) کی درخواست پر فراہم کی جا سکتی ہوں۔

Device (ڈیوائیس): پرسنل کمپیوٹرز(PC) ، لیپ ٹاپ، موبائل ، پرسنل ڈیجیٹل اسسٹنٹ یا دیگر ایسی ہی ڈیوائسیز جن کے ذریعے NBP انٹرنیٹ / موبائل بینکنگ کی خدمات تک رسائی حاصل کی جا سکتی ہو۔
NBP Digital: NBP موبائل بینکنگ ایپلیکیشن کا برانڈ نام

NBP Mobile Banking Application: موبائل بینکنگ ایپلیکیشن کے دستیاب اینڈرائیڈ یا ios ورژن کو گوگل پلے اسٹور اور AppStore پر دستیاب ہیں جن کے ذریعے NBP کے اہل کسٹمرز کو بینکنگ کی سہولیتیں 24 گھنٹے ہفتے کے ساتوں دن (24/7) حاصل کرنے کے لیے رسائی مل سکتی ہے۔

NBP Internet Banking: نیشنل بینک آف پاکستان کی پورٹل جس کے ذریعے اہل کسٹمرز بینکنگ کی خدمات 24/7 حاصل کرنے کے لیے درج ذیل URL کے ذریعے رسائی حاصل کریں گے۔
https://www.ibanking.nbp.com.pk

Bank Statement: نیشنل بینک آف پاکستان کے کسٹمر کے اکاؤنٹ میں ایک معینہ مدت میں کیے گئے مالی لین دین کا خلاصہ

You or Your: کسٹمر کا حوالہ جس / جن کے نام پر نیشنل بینک آف پاکستان میں اہل اکاؤنٹ جاری ہے۔

MPIN: کسٹمر کی طرف سے بنایا گیا چار ہندسوں کا ڈیجیٹل کوڈ جو موبائل بینکنگ کا ذاتی شناختی نمبر ہے ا ور جس کو مالی یا غیر مالی لین دین کے لیےNBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اورNBP انٹرنیٹ بینکنگ پر استعمال کیا جاتا ہے ا ور جسے کسی ا ور کو ہرگز نہیں بتانا چاہیئے۔

Device Authentication: یہ وہ عمل ہے جس کے ذریعے کسٹمر کی ڈیوائس کی تصدیق کی جاتی ہے جس کے ذریعے وہ NBP ڈیجیٹل موبائل ایپلیکیشن یا NBPانٹرنیٹ بینکنگ تک رسائی حاصل کرتا ہے۔ یہ تصدیق SMS اور ای میل کے ذریعے ایک OTP بھیج کر کی جائے گی۔

Financial Transaction: ہروہ لین دین جس میں ایک اکاؤنٹ سے دوسرے اکاؤنٹ میں فنڈز / رقم کی منتقلی ہوئی ہو۔

Non-Financial transaction: ہر وہ لین دین جس میں رقم کی منتقلی شامل نہ ہو۔

2۔ انٹرنیٹ / موبائل بینکنگ کی خدمات کی دستیابی ا ور استعمال (خدمات)

2.1۔ سروس صرف NBP کی اہل کسٹمرز کے لیے دستیاب ہو گی۔

2.2۔ سروس صرف NBP کے متحرک اکاؤنٹ پر فراہم کی جائے گی ا گر کسٹمر کا اکاؤنٹ کسی بھی و جہ سے غیر متحرک، ناقابل استعمال ا ور / یا غیر فعال ہو جائے تو کسٹمرز کے لیے انٹرنیٹ / موبائل بینکنگ کی محدود سروس دستیاب ہو گی ا ور وہ کوئی مالی لین دین نہیں کر سکیں گے۔ البتہ جب کسٹمر کے اکاؤنٹ کی حیثیت دوبارہ متحرک اکاؤنٹ کی ہو جائے گی تو کسٹمر پہلے کی طرح انٹر نیٹ / موبائل بینکنگ کی خدمات (سروسز) حاصل کر سکیں گے۔

2.3۔ اگر کسی بھی و جہ سے کسٹمر کا ATM/ ڈیبٹ کارڈغیر متحرک ، بلاک یا ختم ہو جائے کسٹمر کو اس بات کی اجازت نہیں ہو گی کہ وہ Login کی تفصیلات یاMPIN بدل سکے چاہے وہ Login کی تفصیلات یا MPIN بھول چکا ہو۔

2.4۔ رجسٹریشن کے بعد ابتدائی طور کسٹمر کو SMS ا ور ای میل کے ذریعے ایک سسٹم جینریٹڈ لاگ ان پاس ورڈ بھیجا جائے گا تا کہ اسے NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن ا ور NBP انٹرنیٹ بینکنگ تک رسائی مل سکے۔ اس کے بعد کسٹمر وقتاً فوقتاً یہ پاس ورڈ بد سکتا ہے۔ جب بھی آپ NBP ڈیجیٹل

موبائل بینکنگ ایپلیکیشن ا ور انٹر نیٹ بینکنگ تک رسائی حاصل کریں گے آپ کی شناخت لاگ ان پاس ورڈ کے ذریعے کی جائے گی۔

2.5۔ بینک کا یہ حق محفوظ ہے کہ کسٹمر کی معلومات حاصل کرے ا ور اس کا تجزیہ کرے، خدمات فراہم کرنے کے لیے ایسا کرنا قانوناً لازمی ہے۔

2.6۔ آپ غیر مشروط ا ور حتمی طور پر یہ قبول کرتے ہیں کہ کوئی سروس جو آپ نے حاصل کی ہو ا ور / یا کوئی لین دین کیا ہو ا ور / یا اس سروس کے ذریعے کوئی ہدایت دی ہو / کی ہو اس سب کی ذمہ داری اپنے رسک پر قبول کرتے ہیں۔

2.7۔ اس سروس میں کسی لین دین کے لیے دی گئی ہدایات واپس نہیں لی جا سکتیں۔

2.8۔ انٹر نیٹ / موبائل بینکنگ کے ذریعے کسٹمرز کی طرف سے دی گئی تمام ہدایاتNBP کے ڈیٹا بیس میں محفوظ رکھی جائی گی تا کہ ان کو اپنے داخلی استعمال میں لایا جا سکے ا ور جب بھی ضرورت ہو عدالتی یا غیر عدالیتی حکام کے طلب کرنے پر متعلقہ قوانین کے تحت ان کے پاس جمع کروایا جا سکے۔ NBPکوشش کرے گا کہ ڈیٹا بیس میں موجود معلومات متعلقہ حکام کو دینے سے پہلے کسٹمر کو آگاہ کرے لیکن وہ اس کے لیے پابند نہیں ہے۔

2.9۔ اس سروس کے ذریعے کئے گئے کسی بھی لین دین / فراہم کردہ سروس /حاصل کردہ سروس / عمل در آمد کردہ سروس کے ریکارڈ بینک اپنے پاس رکھے گا جن میں کسٹمر کی طرف سے کئے گئے لین دین / سروسز کا پابند اور حتمی ثبوت ہوگا۔

2.10۔ کسٹمر اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ اس کی طرف سے دی گئی ہدایات پر NBP کے عمل کرنے یا عمل کرنے میں تاخیر یا عمل نہ کرنے کی و جہ سے کسٹمر کو کوئی نقصان پہنچا ہو تو وہ NBP کو اس نقصان کا ذمہ دار نہیں سمجھے گا ا ور اس نقصان کے لیےNBP ، اس کے افسران ، ایگزیکیٹوز، ملازمین، انتظامیہ ا ور بورڈ آف ڈائریکٹرز کے خلاف نقصان کا دعو یٰ نہیں کرے گا۔

2.11۔ کسی خاص سروس کی دستیابی یا عدم دستیابیNBP کی مرضی پر منحصر ہوگی۔ اس کے باوجود بینک کوشش کرے گا کہ کسٹمرز کو انٹرنیٹ / موبائل بینکنگ سروسز بلا تعطل فراہم کرے بشرطیکہ تمام چیزیں جن پر سروس کی فراہمی کا انحصار ہے بغیر کسی مسئلے کے کام کررہی ہوں ا ور نظام میں کوئی خرابی نہ ہو۔

3۔ ڈیوائس کی مطابقت

3.1۔ سروس صرف ان ڈیوائسیز پر دستیاب ہو گی جومطلوبہتفصیلات اور ترتیب پر پورا اترتی ہوں جس کی وضاحت بینک وقتاً فوقتاً کرے گا۔

3.2۔ NBP انٹرنیٹ بینکنگ کو معیاری براؤزرز پر آپریٹ کرنے کے لیے بنایا گیا ہے جو وقتاً فوقتاً دستیاب ہوتے ہیں۔ انٹر نیٹ بینکنگ کی بغیر کسی مسائل کے کام کرنے کے لیے درج ذیل براؤزرز کی ضرورت ہو گی۔

ونڈوز آپریٹنگ سسٹم کے لیے

Chrome: 67.0.96+ -1

Firefox: 59.0.2+ -2
Edge: Windows 10 (Default) -3
Mac OS کے لیے
Safari: 11.1.2+

3.3- NBP موبائل بینکنگ ایپلیکیشن ایک Native موبائل ایپلیکیشن ہو گی جو درج ذیل پلیٹ فارمز پر ہو گی۔
- اینڈ رائیڈ فونز۔ اینڈرائیڈ ورژن کٹ کیٹ 4.4 ا ور اس کے بعد
- آئی فون - ios ورژن 10.0 اور اس کے بعد

3.4- سروس سوفٹ ویئر ا ور سروس تک رسائی کے لیے جو ڈیوائس آپ استعمال کررہے ہیں اگر ان میں کسی عدم مطابقت کی و جہ سے آپ کو کوئی نقصان ہوتا ہے تو بینک کو اس کے لیے ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جا سکتا۔

3.5- ایسی ڈیوائسنرجن کے سسٹم میں چھیڑچھاڑ کی گئی ہو
Jailbroken and / or rooted device کے ذریعے سروس تک رسائی ہو سکتا ہے نہ ملے ۔ مکمل طور پر یہ کسٹمر کی ذمہ داری ہے کہ وہ اپنی ڈیوائس کی حفاظت کرے ا ور اس بات کو یقینی بنائے کہ سروس تک رسائی کے لیے Jailbroken and / or rooted device ڈیوائس استعمال نہ ہو۔

4- NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹرنیٹ بینکنگ کی رجسٹریشن کے وقت کوائف کی تصدیق و توثیق

4.1- موبائل بینکنگ ایپلیکیشن ا ور NBP انٹر نیٹ بینکنگ کی رجسٹریشن کے وقت کسٹمر کی طرف سے فراہم کردہ ای میل ایڈریس NBP کے ریکارڈ میں رجسٹر ہو جاتا ہے (بشرطیکہ وہ ای میل ایڈریس پہلے سے رجسٹرڈ نہ ہو) ۔ اس ای میل ایڈریس پر کسٹمر کو بینک کے سسٹم سے ون ٹائم پاس ورڈ کی وصولی شروع ہو جائیں گی تا کہ کسٹمر لین دین کر سکے اور توثیق کرسکے۔

4.2- موبائل بینکنگ ایپلیکیشن ا ور NBP انٹرنیٹ بینکنگ کے لیے رجسٹریشن کے وقت فراہم کردہ " ای میل ایڈریس" کی صداقت کی تما ذمہ داری کسٹمر پر ہوگی۔ غلط ای میل ایڈریس کی و جہ سے ہونے والے کسی بھی مالی یا غیر مالی نقصان کی ذمہ داری NBP پر نہیں ہو گی۔

4.3- کسٹمر کی تصدیق کے لیے بینک کا نمائندہ ایک کال کر سکتا ہے عدم تصدیق پر بینک حفاظتی و جوہات یا کسی معقول وجہ سے موبائل بینکنگ ایپلیکیشن ا ور NBP انٹرنیٹ بینکنگ کے لیے کسٹمر ID کو بلاک کر سکتا ہے۔

5- کسٹمر کی ذمہ داریاں اور فرائض

5.1- آپ اپنی جگہ کسی اور کو یہ سروس آپریٹ کرنے کی اجازت ہر گز نہیں دیں گے۔اس شرط کی خلاف ورزی پر آپ کو ہونے والے کسی بھی نقصان کے لئے NBP ذمہ دار نہ ہوگا۔اس شرط کی خلاف ورزی کے نتیجے میں نقصان ہونے کا امکان ہے۔

5.2- جب آپ موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹرنیٹ بینکنگ استعمال کر رہے ہوں تو اپنی ڈیوائس کو تنہا نہ چھوڑیں۔

5.3۔ کسٹمر مکمل طور پر اس بات کا ذمہ دار ہے کہ وہ سروس کے استعمال کے لئے دی گئی ہدایات پر عمل کرے اور ان سیکیورٹی پروٹوکولز اور ہدایات پر عمل کرے جو بینک کی طرف سے وقتاً فوقتاً جاری ہونے والی اطلاعات جو اس کی ویب سائٹ یا / اور دیگر ذرائع جیسا کہ ای میل SMS / الرٹ اور / یا دیگر طریقوں جو بینک مناسب سمجھے سے جاری ہوتی ہیں۔

5.4۔ غلط معلومات کی فراہمی یا پاسورڈ کے کوائف تک کسی اور کی رسائی کے نتیجے میں ہونے والے نقصانات کی ذمہ داری بینک قبول نہیں کرتا۔

5.5۔ آپ اپنی ذاتی معلومات ،اکاؤنٹ کی تفصیلات یا کوئی حساس معلومات بشمولNBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹرنیٹ بینکنگ کاUsername/ID ، پاسورڈ، ون ٹائم پاسورڈ، MPIN یا ATM / ڈیبٹ کارڈ پن نمبر وغیرہ کسی کے ساتھ شیئر ہرگز نہ کریں۔اگر کوئی آپ سے یہ معلومات ای میل ، SMSیا فون کال کے ذریعے لینا چاہے تو بھی ہر گز یہ معلومات نہ دیں NBPکا اسٹاف آپ سے کبھی بھی ایسی معلومات متحرک یا بلاکڈ اکاؤنٹ کے لئے نہیں پوچھے گا۔کسی بھی قانون نافذ کرنے والے ادارے ، اسٹیٹ بینک آف پاکستان (SBP) ، یا بے نظیر انکم سپورٹ پروگرام (BISP) وغیرہ کو بھی یہ اختیار نہیں کہ وہ آپ کی حساس معلومات جانے۔ذاتی یا حساس معلومات کسی اور کو افشا ہونے سے ہونے والی مالی نقصان کے لئے NBP ذمہ دار نہ ہوگا۔

5.6۔ اگر آپ کسی فریب کاری یا دھوکہ دہی کا شکار ہوتے ہیں تو بینک اس کی ذمہ داری قبول نہیں کرتا۔اس لئے دھوکہ دہی کا شکار ہونے سے بچنے کے لئے درج ذیل کو یاد رکھیں۔

i۔ ای میل میں دیئے گئے لنک پر Click کرنے یا کوئیAttachment ڈاؤن لوڈکرنے سے پہلے ان کے بارے میں ہمیشہ مشتبہ / چوکنا رہیں۔ نامعلوم لوگوں کی طرف سے بھیجی گئی ای میلز کا جواب نہ دیں۔بھیجنے والے اور پیغام کی صداقت کی تصدیق سے پہلے کوئی ایکشن نہ لیں۔

ii۔ لنک پر Click نہ کریں اور Attachment کو ڈاؤن لوڈ نہ کریں ایسا نہ صرف ای میلز بلکہ دیگر اقسام کے پیغامات کے لئے بھی ایسا ہی کریں خصوصاََ جب بھیجنے والا نامعلوم ہو یا پیغام غیر متوقع محسوس ہو یا مشتبہ / مشکوک لگتا ہو۔

iii۔ کوئی بھی سوفٹ وئیر یا ایپلیکیشن اس وقت تک ڈاؤن لوڈ نہ کریں جب تک اس کے فراہم کرنے والے پر آپ کو اعتبار نہ ہو۔انٹرنیٹ پر موجود Threat Actors آپ کو مالی فائدے کا لالچ دے کر یا فری ڈاؤن لوڈ کی آفر کرکے آپ کو دھوکہ دے سکتے ہیں۔ وہ آپ کو جعلی ایپلیکیشنز کی طرف ری ڈائریکٹ کر سکتے ہیں جہاں سائبر اٹیک کے لئے حساس معلومات چوری کی جاتی یا حاصل کرلی جاتی ہے۔

iv۔ آپ کی مرضی کے بغیر ری ڈائریکٹ کئے گئے (Login page or other page) پر اپنے کوائف یا کوئی دیگر معلومات نہ دیں ۔

v۔ اپنے بینک اکاؤنٹ کی کوئی بھی تفصیل یا ذاتی معلومات ای میلز یا Messages میں شیئر نہ کریں چاہے پیغام بھیجنے والا بینک سے ہونے کا دعویٰ کرے یا کہے کہ میں کسی حکومتی ادارے سے ہوں۔

vi۔ غیر معتبر ذرائع (ویب سائٹس یا ایپ اسٹور) سے کوئی سوفٹ وئیر یا ایپ ڈاؤن لوڈ نہ کریں کیونکہ ان میں بد نیتی پر مبنی طور طریقے ہو سکتے ہیں جن کے ذریعے وہ حساس معلومات چر ا سکتے ہیں اور سائبر اٹیک کے لئے آپ کی ڈیوائس میں Malware انجیکٹ کر سکتے ہیں۔

viii- ایسے ویب پیجزپر دئیے گئے لنکس پر Click نہ کریں جو قابل بھروسہ نہ ہوں ہمیشہ ان پیجزپر جانے سے گریز کریں جو "//:https" پروٹوکول کے ساتھ Secure نہ ہوں (براؤزر کی ایڈریس بار میں "http" کے بعد اضافی "s" کو چیک کریں"//:https") محفوظ پیج ہیں۔

viiii- اپنا پاسورڈ کبھی بھی کسی کے ساتھ شئیر نی کریں۔ NBPکبھی بھی آپ سے آپ کی حساس معلومات نہیں پوچھے گا بشمول موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور انٹرنیٹ بینکنگ، بذریعہ ای میل ۔ SMSیا فون کال مندرجہ بالا یا کسی بھی اور ذریعے سے نہیں۔

5.7-اگر آپ کو دھوکہ دہی کی ای میل یا SMS یا فون کال موصول ہوتی ہے جس میں آپ سے آپ کی کوئی ذاتی یا حساس معلومات جو کلاز نمبر 5.5 میں بیان کی گئی ہیں پوچھی جاتی ہیں تو آپ کہ اس کی رپورٹ بینک کو کرنا چاہیئے۔

5.8-اگر آپ نے دھوکہ دہی کی کسی ای میل یا SMS یا فون کال پر اپنی کوئی معلومات شئیر کرلی ہے تو آپ کو فوری طور پر بینک سے رابطہ کرناچاہیئے۔

6- پاسورڈزاور MPINکی حفاظت

اپنے پاسورڈز /MPINکے بارے میں درج ذیل باتوں پر عمل کریں۔
6.1- NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹرنیٹ بینکنگ میں پہلی بار لاگ ان کے لئے آپ سسٹم جنریٹڈ ون ٹائم پاسورڈ استعمال کریں گے اس کے فوری بعد آپ کو اپنا نیا لاگ ان پاسورڈ بنا لینا چاہیئے۔

6.2- آپ کو اپنا "لاگ ان پاسورڈ " اکثر بدلنا چاہیئے اور اس وقت تو لازمی بدلنا چاہیئے جب کبھی سروس ایسا کرنے کے لئے کہے آپ کو اپنا ایک بار استعمال کیا ہوا پاسورڈ دوبارہ منتخب نہیں کرنا چایئے۔

6.3- لاگ ان پاسورڈ منتخب کرتے وقت اس بات کا خیال رکھیں کہ ایسا پاسورڈ اور MPIN نہ رکھیں جس کا کوئی بھی اندازہ لگا سکے ۔ جیسا کہ آپ کا اپنا اور رشتہ دار کا نام، تاریخ پیدائش ،گھر کا پتہ یا اپنے موبائل / فون نمبر کا کوئی حصہ۔

6.4- آپ کو وہ تمام اقدامات اٹھانا چاہئیں جن سے آپ کا لاگ ان پاسورڈ اور MPINہر وقت محفوظ رہیں۔ آپ اپنا پاسورڈ /MPINہر گز کسی کو نہ بتائیں بشمول بینک اسٹاف کا کوئی ممبر یا ٹیکنیکل ہیلپ ڈیسک پر سروس سے متعلق مدد فراہم کرنے والا کوئی فرد۔

6.5- آپ اپنے پاسورڈ MPIN / اس انداز میں ریکارڈ Save / نہ کریں جس سے یہ پہچاننا آسان ہو جائے کہ یہ ایک پاسورڈ ہے۔

6.6- کبھی بھی اپنا پاسورڈ، MPINیا ذاتی تفصیلات / معلومات کسی کے ساتھ بھی شئیر نہ کریں اس شرط کی خلاف ورزی کی صورت میں NBP کسی بھی تنازعے یا نقصان کا ذمہ دار نہ ہوگا جو اس صورت میں آپ کو ہو سکتا ہے یا آپ کو برداشت کرنا پڑ سکتا ہے۔

6.7 ‏MPINکی سیکورٹی کو ہر گز خطرے میں نہ ڈالیں یا اس کو نظرانداز نہ کریں، ایسا MPIN نہ منتخب کریں جس کا آسانی سے اندازہ لگایا جا سکے جیسا کہ چاروں ایک ہی ہندسے، یا چاروں ہندسے ایک ہی ترتیب میں جیسے 1234 ۔

6.8 ‏آپ کو اپنا پاسورڈ NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹرنیٹ بینکنگ کی پاسورڈ پالیسی کے مطابق منتخب کرنا چاہئے یعنی پاسورڈ کم از کم آٹھ الفانیومیرک کریکٹرز پر مشتمل ہو اس میں Capitalلیٹرز اور Lower لیٹرز ہوں(مثلاً a-z,A-Z) ، اس میں کم از کم ایک ہندسہ اور ایک اسپیشل کریکٹر ہونا چاہئے۔

6.9 ‏آپ کو یہ ذہین نشین کرلینا چاہئے کہ دونوں چینلز کے لئے MPIN ایک ہی ہوگا یعنی NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹرنیٹ بینکنگ چاہے یہ MPIN کسی ایک چینل کے لئے بنایا گیا ہو۔

7 ۔ڈیوائس کی تصدیق اور پابندی

7.1 ‏یہ کسٹمر کی ذمہ داری ہے کہ وہ ڈیوائس کی (سسٹم جینریٹڈ OTPکے ساتھ) تصدیق /مختص کرے جس پر اس کو NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹرنیٹ بینکنگ تک رسائی حاصل کرنے کے لئے اعتماد ہو۔

7.2 ‏کسٹمر ڈیوائس کو NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن کے لئے پابندی کرسکتا ہے(اختیاری)۔اس طرح کہ اس کی تصدیق کردے اور ہر بار لاگ ان کے لئے ڈیوائس کی تصدیق کا عمل Skip کردے۔البتہ NBPانٹرنیٹ بینکنگ کے کسٹمر لاگ ان کرتے وقت ہر بار ڈیوائس کی تصدیق لازمی طور پر کریں گے۔

7.3 ‏آپ NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن کے لئے ایک وقت میں ایک ہی ڈیوائس پابند کرسکتے ہیں۔

8 ۔OTPسروس

8.1 ‏OTPسیکیورٹی کی تصدیق کے لئے استعمال ہوتی ہے اس میں کسٹمرز سے کہا جاتا ہے کہ وہ جب NBPڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اورNBP انٹر نیٹ بینکنگ استعمال کر رہے ہوں تو وہ سسٹم جینریٹڈ OTP فراہم کریں اوراپنی تصدیق خود کریں۔ OTPکسٹمر کوSMS/ ای میل کے ذریعے اسی رجسٹرڈ موبائل نمبر / ای میل ایڈریس پر بھیجا جائے گا جو NBP کے ساتھ رجسٹرڈ ہے۔

8.2 ‏کسٹمر کو OTP ای میل SMS /کے ذریعے بھیجا جائے گا،اگر کسٹمر بیرون ملک ہو اور رجسٹرڈ موبائل فون نمبر Roaming موڈ میں ہو تو کسٹمر کے اپنے خرچے پر جو ٹیلکو چارجز ہوں گے یا کوئی دیگر فیس جو لاگو ہوگی جو موبائل فون سروس پرووائیڈر یا کسی اور پارٹی کو دینا ہوں گے بشرطیکہ متعلقہ ٹیلکو اس طرح کے بین الاقوامی SMS رومنگ کی سہولت کے ساتھ فراہم کرتی ہو۔

8.3 ‏آپ تسلیم کرتے ہیں کہOTP کی ترسیل میں تاخیر یا امتناع ہو سکتا ہے جو ایسے اسباب کی وجہ سے ہوسکتا ہے جو بینک کے کنٹرول سے باہر ہوں۔NBPکو ایسے کسی نقصان ، جزوی نقصان ، اخراجات ، فیس لاگت (بشمول قانونی لاگت سے مکمل حفاظت) کے لئے ذمہ دار نہیں ٹھرایا جاسکتا جو کسی بھی صورت میں بلاواسطہ یا بلواسطہ ، جزوی یا کلی طور پر ان وجوہات کے سبب ہوسکتا ہے:

- OTPکی عدم ترسیل، تاخیر سے ترسیل یا غلط جگہ ترسیل

- OTPکی عدم وصولی
- OTPکا غلط یا نا مکمل مواد
- OTPمیں فراہم کردہ معلومات پر انحصار یا معلومات کا ستعمال
- OTPکا غلط استعمال

9- بینیفشری مینجمنٹ اور لین دین

9.1- یہ کسٹمر کی ذمہ داری ہے کہ وہ بینیفشری کی صحیح تفصیلات فراہم کرے تاکہ ان کو NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹرنیٹ بینکنگ کی قابل اعتماد بینیفشری لسٹ میں شامل کیا جا سکے۔

9.2- NBPڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور انٹرنیٹ بینکنگ میں بینیفشری کو شامل کرنے کے لئے کسٹمر اس کی توثیق MPIN کے ذریعے کرے گا۔

9.3- کسٹمر کی طرف سے بینیفشری کی شمولیت کے لئے پہلے کی گئی سوچ بچار کی بنیاد پر شامل شدہ بینیفشریز کو کئے گئے لین دینMPIN کی توثیق کے بغیر انجام پائیں گے ۔ کسی لین دین کے لئے بینک کو اس بنیاد پر ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا کہ کوئی بینیفشری لین دین کرتے وقتMPIN سے معلومات (Input)نہیں لی گئی ۔

9.4- البتہ نان بینیفشری لین دین کے لئے کسٹمر کو بینیفشری کی تفصیلات شامل کرنا ہوں گی اور اس کو توثیق MPIN کے ذریعے کرنا ہوگی۔

9.5- کسٹمر بینیفشری کے ساتھ لین دین کر سکے گا(موبائل ایپ میں بینیفشری لسٹ میں شامل کرنے کے بعد) اسی طرح کسٹمر نان بینیفشری کے ساتھ لین دین کر سکے گا(موبائل ایپ میں بینیفشری لسٹ میں شامل کئے بغیر) اور اس طرح کے تمام لین دین کے لئے خود ذمہ دار ہوگا۔

9.6- بینیفشری لین دین کے بارے میں(مگر اسی تک محدود نہیں) ، کسی مشورے پر عمل کرنا یا نہ کرنا سفارشات ماننا یا کوئی اور عمل کرنا ، ان کے حتمی طور پر ذمہ دار کسٹمرز خود ہو ں گے۔

9.7- یہ بات ذہین نشین کرلینی چاہئے کہ جن بینیفشریز کو NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن میں شامل کیا جائے گا وہ خود بخود NBP انٹرنیٹ بینکنگ میں شامل ہو جائیں گے یہ عمل دونوں سروس چینلز کے لئے معکوس ہوگا۔

10- الیکٹرانک میل (برقی ڈاک یا ای میل)

ای میل رابطوں کی حفاظت کو یقینی بنانے کے لئے "Secure Support" والے انٹرنیٹ بینکنگ ویب پیج کو استعمال کریں یہ Secure support ہر انٹرنیٹ بینکنگ ویب پیج کے اوپر موجود ہوتا ہے-عام ای میل کے ذریعے رابطے محفوظ نہیں ہیں اور رازدارانہ اور ذاتی معلومات کے لئے ان کا استعمال کا مشورہ ہیں دیا جاتا۔

11- بینک اسٹیٹمنٹ کو چیک کرنا

آپ سے توقع کی جاتی ہے کہ آپ اپنے اکاؤنٹ کی ایکٹوٹی اسٹیٹمنٹ کو بکثرت چیک کریں گے۔ اگر کسی لمحے آپ کے علم میں غیر مجاز (جس کی اجازت آپ نے نہیں دی) لین دین آتا ہے برائے مہربانی فوری

طور پر یہ بات NBP کے علم میں لائیں اس کے لئے آپ فون نمبر 627-627-111-21-92+ یا آپ کوبینک کی طرف سے اس مقصد کے لئے راہم کئے گئے کسی اور نمبر پر کال کریں۔مشورہ دیا جاتا ہے کہ آپ اپنے تمام تفصیل متحرک اکاؤنٹس کی اسٹیٹمنٹ / ای اسٹیٹمنٹ کو باقاعدگی سے لازمی چیک کریں تاکہ بیلنس رقم کو دیکھ کر مشکوک اور غیر مجاز لین دین کی نشاندہی ہو سکے ، رپورٹ کیا جا سکے اور اگر ضرورت ہو تو متعلقہ فریقوں کے بارے میں مناسب ایکشن لیا جا سکے۔

12- NBP کو اختیار

12.1- اس طرح آپ اس بات سے متفق ہیں کہ آپ کوUsername ،پاسورڈ، سسٹم جنریٹڈ پاسورڈ اور لین دین کے لئے پاسورڈ MPIN / فراہم کیا گیا ہے وہ اس کے لئے کافی ہے کہ آپ کی NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹرنیٹ بینکنگ تک رسائی کے لئے شناخت ہو سکے اور آپ مالی اور غیر مالی لین دین کر سکیں۔ بینک کو یہ اختیار حاصل ہے کہ وہ اس سروس کے ذریعے آپ کی طرف سے موصول شدہ ہدایات پر عمل کرے اور آپ سے مزید کوئی تحریری یا دیگر تصدیق حاصل کئے بغیر ایسا کرسکے، چاہے وہ ہدایات اصل میں آپ نے نہ دی ہوں یا آپ نے ان کی اجازت نہ دی ہو۔

12.2- آپ متفق ہیں اور بینک کو اس کی اجازت دیتے ہیں کہ بینک آپ کی مناسب حد تک ذاتی معلومات جو مناسب وجوہات سے ضروری ہوں ، اداروں میں شامل ہیں لیکن ان تک ہی محدود نہیں ، ٹیلی کمیونیکیشن یا الیکٹرانک کلےئرنگ نیٹ ورک میں شمولیت، قانونی حکم کی تعمیل کے لئے ، تسلیم شدہ کریڈٹ اسکورنگ اینسیز کے لئے برائے کریڈٹ اسکورنگ، برائے آڈٹ، کسی تھرڈ پارٹی سروس پر ووائیڈر کی طرف سے سروسز کی فراہمی کے لئے ، وصولی اور فراڈ سے بچاؤ کے مقاصد کے لئے اور اگر کوئی عدالت اس کا مطالبہ کرے، یا نجاز حکام یا ایجنسی جس کو اس کی اجازت ہو یا متعلقہ قوانین اور / یا بینک کے مفادات کے تحفظ کے لئے ۔
a)۔ اگر یہ کسی تفتیشی/ قانون نافذ کرنے والے ادارے کو درکار ہے،کسی ریگولیٹری (نگرانی کرنے والے) ادارے، عدالتی یا نیم عدالتی حکام،یا کسی عدالتی حکم/ سمن میں طلب کیا جائے یا
b)۔ اگر یہ متعلقہ قوانین / یا بینکنگ پریکٹس کے تحت ظاہر کرنا ضروری ہو یا
c)۔ بینک محسوس کرے کہ یہ معلومات کسی فرد، ادارے یا کارپوریٹ اتھارٹی کو دینا ضروری ہے۔

13- NBPکی ذمہ داریوں کی حدود

NBPدرج ذیل میں سے کسی کا بھی ہر گز ذمہ دار نہ ہوگا۔

13.1- اس سروس کے ذریعے دی گئی ہدایت کو واپس لینا۔

13.2- کوئی مشروط ہدایت قبول کرنا یا ایسی ہدایت جس میں بینک سے درخواست دی گئی ہو کہ بینک عام بینکنگ پریکٹس میں جتنا وقت لینا ہے تھرڈ پارٹی کو اس سے جلد (یا دیر) سے ادائیگی کی جائے۔

13.3- NBPکو یہ کل اختیار ہے کہ اس سروس کے ذریعے دی گئی کسی ہدایت کو ماننے سے انکار کردے یا پھر کسٹمر سے کہے کہ وہ ایسی ہدایت کی تحریری تصدیق فراہم کرے ۔

13.4- ایسے فنڈز جو ابھی کلیئر نہ ہوئے ہوں ان مقابل فنڈز نکالنے یا فنڈز ٹرانسفر کرنے کی اجازت نہیں دی گئی جائے گی ۔

13.5- جب آپ اس سروس کے ذریعے کوئی ہدایت دیتے ہیں تو بینک اس ہدایت پر عمل اس سروس کے سلسلے میں آپ کو آگاہ کئے گئے کٹ آف ٹائمز کے مطابق ہوگا۔ان کٹ آف ٹائمز میں تبدیلی کے بارے میں بینک آپ کو وقتاََفوقتاََ آگاہ کرتا رہے گا۔اگر کوئی ہدایت کسی اور وقت میں دی گئی ہوتو اس ہدایت پر عمل اگلے کاروباری دن سے پہلے نہیں ہو سکے گا۔ہدایت پر عمل میں تاخیر ہو سکتی ہے جو کسی پیشگی طور پر نامعلوم واقعات یا انسانی بس سے باہر کے حالات کی وجہ سے ہو سکتی ہے اور ایسے حالات کی وجہ سے ہو سکتی ہے جو بینک کے بس سے باہر ہوں جیسا کہ انٹر نیٹ کی بندش، کنکشن میں خلل یا لیبر اسٹرائیک،سسٹم میں خرابی یا کوئی ایسی وجہ جس پر بینک کا کوئی کنٹرول نہ ہو وغیرہ۔جیسے بھی حالات ہوں بینک کو سروس میں تاخیر یا خلل کا ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جا سکتا جو ایسی وجوہات سے ہو جو بینک کے کنٹرول سے مناسب طور پر باہرہ وں۔

14- ہدایت کو واپس لینا

14.1- ایسی صورت میں جب آپ نے ایک ہدایت دی ہو اور اب آپ اس ہدایت کو واپس لینا چاہتے ہوں، یہ ہمارا اختیار ہے اس واپسی کی ہدایت پر عمل کرنے کی بینک / بینکنگ سسٹم / متعلقہ قوانین کے تحت ممکنہ حد تک کو شش کریں جتنا قواعد و ضوابط،رہنما اصولوں، پالیسی اور جاری پریکٹس کے تحت ممکن ہو۔

14.2- اگر بینک کو یقین ہو کہ وہ ایسا کرنے میں حق بجانب ہے تو وہ ایسا کر سکتا ہے:
i۔سروس کے ذریعے دی گئی کسی ہدایت پر عمل سے انکار کردے
ii۔کسٹمر سے کہے کہ وہ کسی خاص ہدایت کے لئے تحریری تصدیق فراہم کرے

14.3- اگر بینک سمجھتا ہو کہ کسی لین دین کے لئے دی گئی ہدایت آپ نے نہیں دی اس صورت میں بینک وہ تمام اقدامات کرنے کا حق رکھتا ہے جو اس ہدایت کی صداقت کی تصدیق کر سکے ۔ شک گزرنے پر اس ہدایت پر عمل کو واپس بھی لے سکتا ہے یہ ممکن ہے کہ بینک کے ان حفاظتی اقدامات کی وجہ سے آپ کی حقیقی ہدایت پر عمل میں تاخیر یا خلل ہو یا اس کو نقصان پہنچے جس کے لئے آپ بینک کو تمام قانونی اور ریگولیٹری اقدامات کے خلاف استثناء دیتے ہیں یہ شرط تمام سروسز کے استعمال کی پیشگی شرط ہے۔مزید یہ کہ اس طرح ہدایت کی واپسی (Reversal) یا ایکشن کے نتیجے میں آپ کو اگر کوئی بلواسطہ یا بلا واسطہ نقصان ہوتا ہے تو بینک اس کا ذمہ دار نہ ہوگا۔آپ اس سے بھی اتفاق کرتے ہیں کہ اس نتیجے میں اگر بینک کو کوئی نقصان ہوتا ہے تو اس کے ذمہ دار ہوں گے۔

15-اوقات کار ، تبدیلیاں اور خلل

15.1- آپ کو NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور انٹرنیٹ بینکنگ سروس فراہم کرنے کے لئے بینک مناسب اقدامات کرے گا۔ آپ یہ مانتے ہیں کہ معمول کی دیکھ بھال کو ضرورتوں، سسٹم میں آنے والے مسائل۔ نیٹ ورک کی ناکامی، سسٹم میں غیر معمولی ٹریفک،ایسی وجوہات جو انسانی بس سے باہر ہوں اور ایسے حالات جو ہمارے کنٹرول میں نہ ہوں ان سب کا مطلب یہ ہے کہ یہ بات ہمیشہ ممکن نہیں ہوتی کہ سروس معمول کے اوقات کار میں دستیاب ہو۔

15.2- سروس کے بارے میں بینک کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ کسی بھی وقت:
i- دستیاب سہولتوں میں اضافہ ، کمی یا کوئی تبدیلی اور / یا کسی بھی سہولت کو معطل کردے۔
ii- سروس کو ختم کردے
15.3- اگر آپ موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹرنیٹ بینکنگ سروسز کو استعمال کرنے کے لئے اس تک رسائی حاصل نہ کر سکیں جس کی وجوہات بینک کے کنٹرول سے باہر ہوں تواس کے لئے بینک

ذمہ دار نہ ہوگا ان وجوہات میں شامل ہیں محدود پیمانے پر، کوئی بھی ٹیکنیکل یا نیٹ ورک کی ناکامی یا خرابی اور معمولی کی دیکھ بھال / اپ ڈیٹ کرنے کی ضرورت۔

16- وائرسسز کے خلاف تحفظ

16.1- یہ بات یقینی بنانے کے لئے کہ آپ جس ڈیوائس سے NBPڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBPانٹر نیٹ بینکنگ تک رسائی حاصل کرتے ہیں وہ وائرس سے پاک ہو اور ہر لحاظ سے اس کی مناسب دیکھ بھال ہو آپ اس مقصد کے لئے تمام معقول اقدامات اٹھائیں گے۔

16.2- یہ تجویز کیا جاتا ہے کہ کسٹمرز اپنے PC / ڈیوائس کو ایک معمول کے طور پر اپٹو ڈیٹ اینٹی وائرس پروٹیکشن پروڈکٹ استعمال کرتے ہوئے Scan کریں

17- تھرڈ پارٹی سروسز استعمال کرتے ہوئے NBP موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹرنیٹ بینکنگ تک رسائی

17.1- ایسی سروسز جن کو بینک کنٹرول نہیں کرتا اور آپ ان کے ذریعے NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹرنیٹ بینکنگ تک رسائی حاصل کرتے ہیں تو اس کے لئے بینک کو ذمہ دار نہیں ٹھرایا جا سکتا یا اگر آپ کو اس طرح کی سروسز کے استعمال سے کوئی نقصان ہوتا ہے تو بینک اس کا ذمہ دار نہیں۔ آپ کو تمام شرائط و ضوابط پر عمل کرنا چاہئے اور اس سے متعلق تمام چارجز اور نقصانات کا ذمہ دار ہونا چاہئے۔

17.2-اگر آپ پاکستان سے باہر ان سروسز تک رسائی حاصل کرتے ہیں تو آپ کو وہاں کے مقامی قوانین کی پابندی کرنا چاہئے۔

18- سروس کے استعمال کو منسوخ کرنا

18.1- کسٹمر بینک کو تحریری نوٹس دے کر یا فون نمبر 627-627-111-21-92+ پر کال سینٹر میں کال کرکے کسی بھی وقت NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹرنیٹ بینکنگ سروس کا استعمال منسوخ کر سکتا ہے۔اس طرح کی منسوخی سے قبل کسٹمر کی طرف سے استعمال کی گئی سروس اور مالی معاملات پر اثر نہیں پڑتا۔

18.2- اگر آپ کئی اہل اکاؤنٹ رکھتے ہیں ،آپ کو اختیار ہے کہ آپ کسی بھی اہل اکاؤنٹ پر سروس کو منسوخ کر سکتے ہیں جس کی اطلاع آپ کو بینک کو بذریعہ نوٹس دینا ہوگی۔
18.3- اگر کسی بھی وجہ سے آپ کی طرف سے سروس کا استعمال ختم ہو جاتا ہے تو اس کی وجہ سے اس سروس میں آپ کی طرف سے پہلے دی گئی کسی بھی ہدایت پر کوئی اثر نہیں پڑتا ۔

18.4- آپ کی طرف سے سروس کی منسوخی کی ہدایت پر عمل ہونے میں طریقے کا رکا کچھ وقت لگتا ہے اور آپ کی طرف سے سروس کے استعمال کو مکمل طور پر بند ہونے / منسوخ ہونے سے پہلے تمام لین دین مکمل کیا جائے گا جس میں کوئی استثناء نہیں ہوگا۔

19- سروس چارجز اور لین دین کی حدود

19.1- بینک کو اختیار ہے:

i- سروس کے لئے بینک فیس چارج کرے گا جو کہ مروجہ بینک کے شیڈول آف چارجز کے مطابق ہوگی اور جو اسکی ویب سائٹ پر دستیاب ہے اور
ii- فیس اور چارجز میں بینک وقتاً فوقتاً تبدیلی کر سکتا ہے بینک کے شیڈول آف چارجز میں یہ تبدیلی 15 دن کے نوٹس کے بعد عمل میں آئے گی۔

19.2- آپ بینک کو یہ ناقابل تنسیخ اختیار دیتے ہیں کہ وہ جب ضرورت ہو چارجز آپ کے اکاؤنٹ میں ڈیبٹ کردے۔

19.3- بینک کو اختیار ہوگا کہ:
i- سروس کے لئے لین دین کی حد مقرر کردے، جوکہ بینک کی مرضی سے ہوگی۔
ii- ان حدود میں تبدیلی کردے،بینک اپنی مرضی سے حدود مقرر کرے گا جو اسکی انٹرنل رسک پالیسز کی بنیاد پر ہوگی۔بینک ہر ممکن کوشش کرے گا کہ کسٹمرز کو لین دین کی حدود کے بارے میں موبائل ایپ اور انٹرنیٹ بینکنگ کے FAQs سیکشن اور کال سینٹر پر معلومات لینے کے لئے کی گئی کال کے ذریعے آگاہی فراہم کرے۔

20- شرائط و ضوابط میں ترمیم کرنے کا بینک کا حق

20.1- بینک کو ان شرائط و ضوابط میں تبدیلی/ نظر ثانی / ترمیم /وضع قطع میں تبدیلی کرنے کا مکمل حق حاصل ہے۔تبدیلی سے 15 دن قبل آپ کو تحریری نوٹس دیا جائے گا یا SMS کے ذریعے آگاہ کیا جائے گا۔

20.2- کسی تبدیلی کے روِ عمل آنے سے 15 دن پہلے آپ کو نوٹس کے ذریعے آگاہ کیا جائے گا سوائے اس صورت میں جب سروس کی حفاظت کو یقینی بنانے کے لئے نوٹس کی معیاد کم ہونا ضروری ہو یا بینک کے کنٹرول سے باہر کے حالات۔

21- کسٹمر اور بینک کے درمیان رابطہ

21.1- سوائے ان صورتوں کے جہاں ان شرائط و ضوابط میں آپ سے ٹیلی فون پر ہمیں نوٹس دینے کا کہا ہے آپ کو سروس کے بارے میں ہمیں کوئی نوٹس دینا ہو تو وہ کاغذ پر باقاعدہ تحریری نوٹس کی شکل میں (ہارڈ کاپی) ہونا چاہیئے۔
ا ور یہ نوٹس پاکستان میں ہماری برانچز میں اس برانچ پر دینا چاہیئے جہاں آپ اپنا اکاؤنٹ رکھتے ہیں (یا بینک نے اس مقصد کے لیے آپ کو وقتاً فوقتاً جس پتے سے آگاہ کیا ہو)

21.2- آپ بینک کو مزید یہ اختیار دیتے ہیں کہ وہ آپ کی طرف سے بینک کے نمائندے کو دی گئی زبانی ہدایات پر عمل کرے۔ بینک کا یہ کلی اختیار محفوظ ہے کہ وہ ٹیلی فون پر آپ کی شناخت کی تصدیق کرے۔ بینک کے نمائندے کی طرف سے اسٹینڈرڈ تصدیق کے بعد کسی بھی یا تمام لین دین کے لیے آپ ذمہ دار ہوں گے ا ور ایسی ہدایات پر عمل کرنے کے لیے بینک کو ذمہ دارنہیں ٹھہرائیں گے۔

21.3- سروس کے بارے میں کسی بھی شکایت کی صورت میں آپ کو یہ شکایت پاکستان میں ہماری برانچوں میں سے اس برانچ پر رابطہ کریں جہاں آپ اپنا اکاؤنٹ رکھتے ہیں (یا بینک نے اس مقصد کے لیے آپ کو وقتاً فوقتاً جس پتے سے آگاہ کیا ہو) یا آپ ہماری کال سینٹر پر شکایت درج کروانے کے لیے کال کر سکتے ہیں تا کہ اس کا تدارک کیا جا سکے۔

21.4- اگر بینک آپ کو کوئی نوٹس بھیجناچاہتا ہے تو وہ اس پتے پر بھیجا جائے گا جو آپ نے حال ہی میں آپ کے کسی بھی اہل اکاؤنٹ کے لیے بینک کو دیا ہو۔

22- سروس کا معیار

22.1- کسٹمر اور بینک کے مفاد کے تحفظ کے لئے ۔آپ تسلیم کرتے ہیں اور اتفاق کرتے ہیں کہ:
کسٹمرز کی بینک کے کسی بھی مجاز نمائندوں کے ساتھ ٹیلی فون پر ہعنے والی کفتگو بینک کی مرضی سے ریکارڈ کی جاسکتی ہے۔جوکہ دیگر کاموں کے علاوہ مجاز قانونی عدالت / ریگولیٹری باڈی (نگران ادارے)میں ثبوت اور دیگر قانونی مقاصد کے لئے استعمال کی جاسکتی ہے۔

23- معلومات، مواد اور ٹریڈ مارکس کا بلا اجازت استعمال

23.1- آپ اچھی طرح سمجھتے ہیں اور اتفاق کرتے ہیں کہ سروسز، ٹریڈ مارکس اور سسٹمز جن میں شامل ہیں لیکن وہ ان تک ہی محدود نہیں۔ بینک کے سسٹمز میں بلا اجازت انٹری ، بینک کے ٹریڈ مارکس کا غلط اور بلا اجازت استعمال سختی سے ممنوع ہے۔سروسز کے لئے آپ کی اہلیت بینک کی حتمیٰ مرضی پر منحصر ہے۔

24- انکشاف سے متعلق ضروریات

24.1- اس طرح آپ تسلیم کرتے ہیں اور اتفاق کرتے ہیں کہ اگر متعلقہ قوانین کے تحت ضروری ہو تو NBPآپ کی ذاتی معلومات کا افشا کرسکتا ہے ، جب افشا کرنا قانونی عمل کے مطابق چلنے کے لئے ضروری ہو جو عدالتوں نے شروع کیا ہو یا نگرانی کرنے والے اداروں نے شروع کیا ہو یا قانون کے تحت مجاز حکام نے شروع کیا ہو۔

25- متنازعہ لین دین

25.1- کسی بھی متنازعہ لین دین کی اطلاع تحریری طور پر تمام معاون دستاویزات کے ساتھ اسٹیٹمنٹ جس میں متنازعہ لین دین ظاہر کیا گیا ہے کی تاریخ اجراء سے دس (10) دن کے اندر لازما بینک کو دی جائے۔ اسٹیٹمنٹ جاری ہونے کے بعد دس دن گزرنے کا یہ مطلب لیا جائے گا اور سمجھا جائے گا کہ اسی اسٹیٹمنٹ میں جو لین دین ظاہر کیا گیا ہے وہ قابل قبول ہے اور اس میں کوئی کمی بیشی نہیں ہے اور کسٹمر کلی طور پر اتفاق کرتا ہے ، سمجھتا ہے اور اقرار کرتا ہے کہ بتائے گئے عرصہ کے گذرنے کے بعد کوئی دعویٰ نہیں کرے گا اور کوئی تنازعہ نہیں کھڑا کرے گا۔

CNIC-26 کو ادائیگی(CNIC کو منتقلی)

26.1- آپ یہاں اس بات سے اتفاق کرتے ہیں کہ اس طرح کے لین دین میں فنڈز ٹرانسفر کرنے کے لئے NBPآپ کی طرف سے فراہم کردہ معلومات پر انحصار کرتا ہے۔ آپ یہ سمجھتے ہیں کہ یہ آپ کی ذمہ داری ہے کہ NBP کو درست معلومات فراہم کریں جن میں فنڈز ٹرانسفر کے لئے بینیفشری کا نادرا کا جاری کردہ کار آمد CNIC اور زیر استعمال موبائل نمبر شامل ہیں۔

26.2- آپ یہاں اتفاق کرتے ہیں کہ CNIC پر فنڈ ٹرانسفر کی تمام تر ذمہ داری اکاؤنٹ ہولڈر کے طور پر آپ پر ہی ہوگی، برانچ لیں بینکنگ ایجنٹ پارٹنرز سے رقم کی وصولی کے بعد فنڈز کے استعمال کے بارے میں NBP پر کو ئی ذمہ داری نہیں ڈالی جا سکتی۔

26.3- متعلقہ قوانین اور بینک کی مروجہ پالیسی کے متابق فنڈز کی منتقلی / ٹیکس / ڈیوٹیز کے اسٹینڈرڈ چارجز آپ کے اکاؤنٹ سے مہیا کرلئے جائیں گے۔

26.4- اگر بینیفشری نے برانچ لیں بینکنگ ایجنٹ پارٹنرز سے رقم وصول نہ کی ہو تو آپ Pay to CNICلین دین کی واپسی (Reversal) کی درخواست کر سکتے ہیں۔

27- سروس / چینل ID /کو بلاک کرنا

27.1- اگر آپ کہ پتہ چلتا ہے یا آپ کو شک ہے کہ آپ کا لاگ ان پاسورڈ یا اس کا کچھ حصہ کسی اور کے علم میں سے تو فوری طور پر اپنا لاگ ان پاسورڈ موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹر نیٹ بینکنگ کے ذریعے بدل لیں۔ اگر یہ ممکن نہ ہو تو آپ فوری طور پر بینک کو 24 گھنٹے چلنے والے کال سینٹر 627-627-111-21-92+ پر کال کر کے آگاہ کریں سروس کو اس وقت تک کے لئے معطل / بلاک کر دیا جائے گا جب تک کسٹمر کی طرف سے سروس کو ری ایکٹویٹ کرنے کی درخواست موصول نہیں ہوتی۔یہ بات ذہین نشین کرلیں کہ بینک کو اس بات کی اطلاع دینے سے قبل سروس کا جوبلااجازت استعمال ہوگا اس کے لئے کسی بھی صورت بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔

27.2- سروس کو بلاک کرنے کی آپ کی درخواست پر عمل در آمد کے لئے کچھ طریقہ کار کا وقت درکار ہوگا اور سروسز کو مکمل طور پر بلاک کرنے سے پہلے کئے گئے تمام لین دین بلا کسی استثناء کے آپ کو ہی طے کرنا ہونگے۔

27.3- آپ بینک کو یہ اجازت دیتے ہیں کہ وہ آپ کی انٹر نیٹ بینکنگ چینل ID/ بلاک کرنے کی درخواست وصول ہونے کے بعد وہ آپ کا NBP موبائل بینکنگ ایپلیکیشن چینل ID/ بھی بلاک کردے (اگر کسٹمر اس کو بھی استعمال کر رہا ہو) یہی بات دونوں سروسز کے لئے لاگہ ہوگی۔

27.4- اگر User تین بار درست پاسورڈ فراہم کرنے میں ناکام رہے تو User ID کو لاک کردیا جائے گا۔

27.5- آپ بینک کو اجازت دیتے ہیں کہ وہ آپ کے NBP موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹر نیٹ بینکنگ چینلز کو کسی بھی معقول بنیاد پر بلاک کردے۔

28- ڈیوائس گم ہونے کی صورت میں

آپ مکمل طور پر یہ ذمہ داری لیتے ہیں کہ موبائل فون / ڈیوائس گم ہونے یا چوری ہونے کی صورت میں آپ موبائل فون سروس پرووائیڈر کو SIM کارڈ بلاک کرنے یا موبائل فون نمبر کو بند کرنے کی اطلاع دیں گے۔ NBP کو کسی طرح یا کسی بھی قسم سے ہونے والے نقصان کے لئے ذمہ دار نہیں ٹھرایا جا سکتا۔آپ اقرار کرتے ہیں کہ آپ اپنے فون کے گم ہونے یا چوری ہونے کی صورت میں بینک کا کال سینٹر پر کال کر کے بینک کو فوری آگاہ کریں فے تاکہ تمام پارٹیز کے مفاد کا تحفظ کیا جا سکے۔

29- سروس / چینل ID/ کو ان بلاک / ری ایکٹیویٹ کرنا

29.1- NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن اور NBP انٹر نیٹ بینکنگ کی ان بلاکنگ/ ری ایکٹیویشن صرف NBP کے کال سینٹر پر کال کر کے درخواست کرنے پر کی جا سکتی ہے یہ کال کسٹمر کے رجسٹرڈ موبائل نمبر سے کرنا چاہیئے۔

29.2- موبائل ایپلیکیشن یا انٹر نیٹ بینکنگ کی / بحالی کے لیے کسٹمر کی درخواست ملنے کا مطلب ہے کہ آپ بینک کو موبائل بینکنگ ایپلیکیشن ا ور NBP انٹر نیٹ بینکنگ چینلز دونوں بیک وقت ان بلاک / ری ایکیٹویٹ کرنے کے لیے بینک کو اجازت دے رہے ہیں۔

30- شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی پر معاوضہ

30.1- یہ کسٹمر کی ذمہ داری ہے کہ وہ بینک کو کسی ایک یا تمام نقصانا ت کا مکمل معاوضہ ادا کرے جو بینک کو کسٹمر کی غفلت ا ور / یا اس کی طرف سے ان شرائط و ضوابط میں سے کسی ایک کی بھی خلاف ورزی کی وجہ سے بینک کو برداشت کرنا پڑا۔

31- کسٹمر کے نقصان پر بینک کی ذمہ داری کی حدود

31.1- بینک اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کہ موبائل بینکنگ ایپلیکیشن ا ور NBP انٹر نیٹ بینکنگ کے لیے جو نظام بنایا ہے۔ اس میں مناسب حفاظتی اقدامات ا ور کنٹرول موجود ہیں ا ورنظام کو چلانے کے لیےRisk کوManage کیا جا رہا ہے، اس کے لیے معقول ا ور قابل عمل اقدامات کرے گا۔ ان اقدامات میں تمام قوانین ، ضوابط ، رہنما اصولوں، سرکلرز، کوڈ آف کنڈکٹ ا ور مارکیٹ میں رائج طور طریقوں جو بینک پر وقتاً فوقتاً لاگو ہو سکتے ہیں کا خیال رکھا جائے گا۔

31.2- سروس کے استعمال سے آپ کو جو نقصانات ہوسکتے ہیں ان کے لیے بینک ذمہ دار نہیں ہے، ان نقصانات میں شامل ہیں (لیکن صرف ان تک محدود نہیں):

i- کسی مشین، سسٹم یا مواصلات کی ناکامی (سوائے ان ناکامیوں کے جن سے رسک کنٹرول ا ور انتظامی اقدامات کے ذریعے بچا جا سکتا تھا۔ اگر بینک نے ان اقدامات کو اٹھایا ہوتا)، صنعتی تنازع یا دیگر صورت حالات جو بینک کے کنٹرول میں نہ ہو ا ور جن کی و جہ سے یا تو سروس مکمل طور پر یا جزوی طور پر عدم دستیاب ہو جائے یا سروس کے ذریعے دی گئی ہدایات پر فوراً عمل نہیں ہو رہا یا بالکل عمل نہیں ہو رہا ، ا ور

ii- سروس استعمال کرنے کے لیے نتیجے میں اہل متحرک اکاؤنٹ کی معلومات تک کسی تھرڈ پارٹی کی رسائی۔

iii- ہیکنگ یا چوری یا آپ کی طرف سے اپنے پاسورڈ فاش کرنے کی وجہ سے آپ کے NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن ا ور NBP انٹر نیٹ بینکنگ سروس تک اگر کوئی اور رسائی حاصل کرلے۔

31.3- سروس سے متعلق بینک جو معلومات ا ور مواد فراہم کرتا ہے ، بشمول ٹیکسٹ، گرافکس ، لنکس یا دیگر آئٹمز وہ " جیسا ہے" ا ور جیسے دستیاب ہیں" کی بنیاد پر فراہم کیے جاتے ہیں۔ بینک ان معلومات اور مواد کی صحیح ہونے ، مناسب ہونے ا ور مکمل ہونے کی وارنٹی نہیں دیتا ا ور واضح طور پر ذمہ داری سے اعلان برأت کرتا ہے اگر ان میں کوئی غلطی ہو، کمی رہ گئی ہو۔ کسی بھی قسم کی کوئی وارنٹی نہیں نہ ہی مضر نہ ہی واضح یا قانونی پابندی لیکن صرف تھرڈ پارٹی کی عدم خلاف ورزی کی وارنٹی تک محدود نہیں، ان کے حقوق، عنوان مارکیٹ میں قابل فروخت ہونے، خاص مقصد کے لیے موزوں ہونے ا ور کمپیوٹر وائر س سے آزادی ان معلومات ا ور مواد کے ساتھ فراہم کی جاتی ہے۔

31.4- بینک کسی بھی صورت میں کسی نقصان کا ذمہ دار نہیں ہے بشمول (بغیر کسی حد کے) بلاواسطہ یا بالواسطہ نقصان، خصوصی، حادثاتی یا کسی عمل کے نتیجے میں ہونے والے نقصانات یا اخراجات جو ان سروسز کے سلسلے میں ہوتے ہیں یا ان کے استعمال سے یا استعمال نہ کر سکنے کی و جہ سے یا کسی ناکامی یا کارکردگی کی و جہ سے ، غلطی ، بھول چوک ، خلل واقع ہونے ، خرابی کی وجہ سے ، آپریشن یا ٹرانسمشن میں تاخیر، کمپیوٹر وائرس یا لائن یا نظام کی ناکامی، اس صورت میں بھی جبکہ بینک کے

نمائندوں کو ایسے نقصان کے امکان کے بارے میں مشورہ دیا گیا تھانقصانات ا ور اخراجات۔ البتہ اگر کسی معاملے میں آپ کو پہنچنے والے نقصان کے لیے بینک کو ذمہ دار قرار دیا جائے گا کیونکہ آپ نے یہ سروس استعمال کی تھی تو بھی بینک صرف بلاواسطہ (ڈائریکٹ) نقصان کا ذمہ دارہو گا جس کی تمام حالات میں بھی توقع ہوتی ہے کہ ایسا ہو سکتا ہے۔ ممکن ہے کہ یہ ان حالات کا نتیجہ ہوجو اس وقت درپیش تھے ا ور صرف اس وقت جبکہ یہ نقصان ہماری کسی بڑی کوتاہی یا جان بوجھ کر پہلے سے طے شدہ عمل کی و جہ سے ہوا ہو۔

32۔ اطلاقی قانون

ان شرائط و ضوابط پر پاکستان کے قانون کا اطلاق ہوتا ہے ۔ دونوں پارٹیاں اس بات سے متفق ہیں کہ کسی تنازع کی صورت میں وہ پاکستانی عدالتوں کے دائرہ اختیار پر راضی ہوں گے۔

33۔ اسلامی کسٹمر کے لیے شرعی رہنما اصول

مندرجہ بالا تمام شرائط و ضوابط کے ساتھ ساتھ NBP اعتماد کے اسلامی کسٹمرز پر درج ذیل نکات لاگو ہوں گے۔

33.1۔ کسٹمرز اپنے NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن ا ور NBP انٹرنیٹ بینکنگ کو اجارہ کی بنیاد پر آپریٹ کریں گے۔

33.2۔ کسٹمر اس بات سے متفق ہے کہ وہ NBP ڈیجیٹل بینکنگ ایپلیکیشن اورNBP انٹر نیٹ بینکنگ کو ان پراڈکٹس کی ادائیگی کے لیے استعمال نہیں کرے گا جن کی شریعہ میں ممانعت ہے۔

33.3۔ بینک کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ NBP ڈیجیٹل موبائل بینکنگ ایپلیکیشن
اور NBP انٹرنیٹ بینکنگ کو فوری طور پر بلاک کر دے اگر شریعہ میں ممنوع پراڈکٹس کے بارے میں لین دین کیا گیا ہے۔

33.4۔ اوور ڈرافٹ کی سہولت کی اجازت نہیں۔

34۔ NBP رابطہ کی تفصیلات

34.1۔ کسی بھی معلومات یا شکایت کے لیے:
- ہم سے 627-627-111-21-92+ پر رابطہ کریں
- ہمیں ای میل لکھنے کے لئے:mobileapp.support@nbp.com.pk
-معلومات کے لیے ہماری ویب سائٹ پر آئیں:https://nbp.com.pk/digital/index.aspx

میں / ہم تصدیق کرتے ہیں کہ میں / ہم نے مندرجہ بالا شرائط و ضوابط پڑھ، سجھ لی ہیں اور ان سے متفق ہوں / ہیں۔