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, Domestic 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 "Linked Account."

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 Shariah non-compliant and 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. 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. 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 which is not caused by the RIDBL. 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 not caused by the RIDBL 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. In cases where the issue is not caused by the RIDBL, the 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 activated 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.
4. The Cardholder also undertakes to pay all taxes, levies, and/or duties imposed on card-based transactions by any Government Authority (Federal, Provincial, or Local) from time to time.

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. Any disputes or claims related to debit card transactions, including ATM, POS, or e-commerce transactions, must be reported to RIDBL within thirty (30) days from the date of the transaction.

Transaction Alerts

The transaction alert for debit card related transactions shall be enabled by default for all Cardholders and 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;
   1.1. Not to keep his/her PIN/password in a form that can be easily identified as a PIN/password.
   1.2. Not to voluntarily disclose his/her PIN/password, Card Number, CVV or Card Expiry Date to any other person.

1.3. Not to negligently or recklessly disclose his/her PIN/password.

1.4. 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, E.Com 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.

9. In the event the Linked Account becomes dormant or in-operative and the PayPak Debit Card was/remains active, applicable annual fees may continue to be charged in accordance with RIDBL's Schedule of Charges until the card is permanently blocked.

10. If the PayPak Debit Card is not activated within twelve (12) months from the date of issuance, RIDBL shall permanently block the card on its anniversary date. Any request for re-issuance of such card shall be treated as a fresh issuance, and applicable issuance/replacement charges shall be levied as per RIDBL's Schedule of Charges.

Customer Care Unit / Call Center

For any queries, complaints, or disputes related to the PayPak Debit Card, the Cardholder may contact RIDBL on the following number:

UAN Number (051) 111-727-264

Acceptance of T&Cs / Disclaimer:

I hereby agree that by activating the PayPak Debit Card, I signify my full acceptance and will be bound by all Terms and Conditions, including applicable fees and charges as governed by RIDBL's Schedule of Charges, including any amendments made by RIDBL from time to time. In case I do not agree to such Terms and Conditions, I shall neither activate nor use the PayPak Debit Card and shall inform the RIDBL in a timely manner.

رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ

اکاؤنٹ کھولنے کی شرائط و ضوابط

تعریف/وضاحتیں

درج ذیل شرائط و ضوابط رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ ("RIDBL") کی جانب سے جاری کردہ پے پاک ڈیبٹ کارڈز پر لاگو ہوں گی۔ پےپاک ڈیبٹ کارڈز پاکستان میں تمام بینکوں کے اے ٹی ایم، مقامی پوائنٹ آف سیل (POS) ٹرمینلز، نیز ای کامرس ادائیگیوں کے لیے کی جانے والی تمام 3Dسیکیور لین دین میں استعمال کیے جا سکتے ہیں۔

3Dسیکیور ایک ایسی سروس ہے جو بینک وقتاً فوقتاً فراہم کر سکتے ہیں، جس کے ذریعے ڈیبٹ کارڈ کے ذریعے آن لائن خریداری کرتے وقت کارڈ ہولڈر (جیسا کہ ذیل میں بیان کیا گیا ہے) کو اضافی تحفظ فراہم کیا جاتا ہے، بشرطیکہ متعلقہ مرچنٹ ویب سائٹس رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی تھری ڈی (3D) سیکیور سروس سے منسلک ہوں۔

ان شرائط و ضوابط کو قبول کرنے کے ساتھ کارڈ ہولڈر (جیسا کہ ذیل میں بیان کیا گیا ہے) اس بات کو سمجھتا / سمجھتی اور تسلیم کرتا /کرتی ہے کہ وہ اپنا پے پاک ڈیبٹ کارڈ پوائنٹ آف سیل (POS) ٹرمینلز، ای کامرس مرچنٹس، اور پاکستان میں کسی بھی بینک کے اے ٹی ایم پر لین دین کے لیے استعمال کر سکتا/سکتی ہے۔

اہلیت

جن اکاؤنٹ ہولڈرز کو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی جانب سے پے پاک ڈیبٹ کارڈ جاری کیا جائے گا، انھیں آئندہ "کارڈ ہولڈرز" کہا جائے گا، اور وہ بینک اکاؤنٹ جو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی جانب سے جاری کردہ پے پاک ڈیبٹ کارڈ کے استعمال کے لیے منسلک ہوگا، اسے آئندہ "منسلک اکاؤنٹ" کہا جائے گا۔

کرنٹ اکاؤنٹ اور سیونگز اکاؤنٹ رکھنے والے افراد رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی جانب سے جاری کردہ پے پاک ڈیبٹ کارڈ کے لیے درخواست دینے اور اس کے استعمال کے اہل ہوں گے۔

استعمال کی شرائط

1. پے پاک ڈیبٹ کارڈ نہ کسی کو منتقل، نہ کسی کو تفویض یا نہ ہی کسی سے اس کا تبادلہ کیا جاسکتا ہے اور اسے صرف اور صرف کارڈ ہولڈر ہی استعمال کر سکتا/سکتی ہے۔ کارڈ کو ہر وقت محفوظ اور ذمہ دارانہ طور پر اپنے قبضے میں رکھنا کارڈ ہولڈر کی ذمہ داری ہے۔
2. پے پاک ڈیبٹ کارڈ کو پاکستان میں رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی جانب سے وقتاً فوقتاً منظور شدہ مرچنٹس کے مقررہ ریٹیل یا سروس مراکز پر پوائنٹ آف سیل (پی او ایس) مشینوں کے ذریعے اشیاء اور خدمات کی ادائیگی کے لیے استعمال کیا جا سکتا ہے، نیز ان مقامات پر جہاں ادائیگی کے نیٹ ورک کی علامت موجود ہو۔
3. کارڈ ہولڈر اس بات کو سمجھتا /سمجھتی ہے کہ پے پاک ڈیبٹ کارڈ کے ذریعے بغیر رابطہ (کونٹیکٹ لیس) لین دین کیا جا سکتا ہے۔ وہ تمام پے پاک ڈیبٹ کارڈز جن پر بغیر رابطہ کی علامت موجود

ہو، کارڈ ہولڈر کو اس قابل بناتے ہیں کہ وہ کارڈ کو پی او ایس مشین کے قریب لا کر ایسے کسی بھی مرچنٹ مقام پر لین دین کر سکے جہاں بغیر رابطہ کی علامت آویزاں ہو۔

4. بغیر رابطہ لین دین(کونٹیکٹ لیس) کی حد کسی بھی وقت متعلقہ اداروں اور/یا مرچنٹ کے حاصل کنندہ بینک کی جانب سے تبدیل کی جا سکتی ہے۔ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی مقررہ حد سے زیادہ رقم کے لین دین کے لیے خفیہ نمبر (پن) کا استعمال لازم ہوگا۔ کسی بھی پی او ایس مشین پر بغیر رابطہ ادائیگی مسترد کی جا سکتی ہے اور اس صورت میں کارڈ ہولڈر کو پن کے ذریعے لین دین کرنا پڑ سکتا ہے۔
5. رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ اس بات کا ذمہ دار نہیں ہوگا کہ مرچنٹ یا حاصل کنندہ بینک بغیر رابطہ یا رابطہ شدہ ادائیگی کے قبول یا عدم قبول کے حوالے سے کوئی شرائط عائد کرے۔
6. رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ کسٹمر کو مطلع کرنے کے بعد پے پاک ڈیبٹ کارڈ کی موجودہ حدود میں کسی بھی وقت تبدیلی کر سکے۔
7. پے پاک ڈیبٹ کارڈ کو کسی بھی غیر شرعی یا غیر قانونی مقصد کے لیے استعمال نہیں کیا جا سکتا، جن میں پاکستان یا کسی بھی غیر ملکی قوانین کے تحت ممنوعہ اشیاء یا خدمات کی خریداری شامل ہے جہاں یہ کارڈ استعمال کیا جا رہا ہو۔ پے پاک ڈیبٹ کارڈ صرف شرعی اصولوں کے مطابق لین دین کے لیے تیار کیا گیا ہے، اور کارڈ ہولڈرز پر لازم ہے کہ وہ اسے صرف قانونی اور شرعی طور پر جائز لین دین کے لیے استعمال کریں۔ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو شرعی اصولوں کے مطابق غیر مطابقت رکھنے والے لین دین کو روکنے کا حق حاصل ہے۔

پن (ذاتی شناختی نمبر)

جب کارڈ ہولڈر کو کارڈ موصول ہو جائے، تو کارڈ ہولڈر کو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی ایپ کے ذریعے ڈیبٹ کارڈ کے لیے ایک محفوظ پن بنانا ہوگا۔ پن ایک خفیہ نمبر ہوتا ہے جو کارڈ ہولڈر خود بناتا ہے اور بعد ازاں اپنی ذمہ داری اور خطرے پر اسے تبدیل بھی کر سکتا ہے۔

کارڈ ہولڈر اے ٹی ایم پر لین دین کے لیے یا جہاں اور جب بھی ضرورت ہو، پن کا استعمال کرے گا۔ مرچنٹ مقامات پر نصب پوائنٹ آف سیل مشینوں کے ذریعے ڈیبٹ کارڈ کے لین دین کی صورت میں، اگر پی او ایس مشین پن درج کرنے کا تقاضا کرے تو کارڈ ہولڈر کو پن استعمال کرنا ہوگا۔

کارڈ ہولڈر اس بات کا پابند ہے کہ وہ پے پاک ڈیبٹ کارڈ کسی دوسرے شخص کو نہ دے اور نہ ہی پن کسی کو ظاہر کرے، اور پن نمبر کے افشاں کو روکنے کے لیے ہر ممکن احتیاطی تدابیر اختیار کرے۔

کارڈ کے گم ہونے کی صورت میں

1. کارڈ ہولڈر اس امر کا مزید اقرار کرتا /کرتی ہے کہ پے پاک ڈیبٹ کارڈ اور/یا پن کے غیر مجاز یا غلط استعمال سے متعلق ہونے والے تمام لین دین کی مکمل ذمہ داری اسی پر ہوگی، خواہ یہ لین دین اس کے علم یا اجازت سے کیے گئے ہوں یا نہ کیے گئے ہوں، اور وہ ان تمام معاملات میں رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کے لین دین کے ریکارڈ کو ہر مقصد کے لیے حتمی اور قابلِ قبول تسلیم کرتا/کرتی ہے۔

2. پے پاک ڈیبٹ کارڈ اور/یا پن کے گم ہونے، چوری ہونے، غلط استعمال یا غیر مجاز استعمال کے نتیجے میں ہونے والی کسی بھی قسم کی پریشانی، نقصان اور/یا مالی خسارے کی مکمل ذمہ داری صرف کارڈ ہولڈر پر ہوگی، اور ایسی کسی بھی صورت میں رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کسی بھی ذمہ داری سے بری الذمہ ہوگا۔
3. کارڈ ہولڈر اس بات کا پابند ہے کہ پے پاک ڈیبٹ کارڈ کے گم یا چوری ہونے کی صورت میں فوری طور پر رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی ایپ کے ذریعے کارڈ کو بلاک کرے اور اسی ایپ پر کارڈ کے گم یا چوری ہونے کی رپورٹ درج کرے۔
4. رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو یہ اختیار حاصل ہے کہ وہ کسی بھی وقت، بغیر پیشگی اطلاع کے، پے پاک ڈیبٹ کارڈ کے لین دین یا اس سے منسلک کسی بھی سروس کو بلاک کر دے۔ بعد ازاں کارڈ ہولڈر کو پے پاک ڈیبٹ کارڈ کے لین دین کے بلاک کیے جانے کے بارے میں مطلع کر دیا جائے گا۔

دستبرداری

1. اگر پے پاک ڈیبٹ کارڈ کے لین دین کسی تکنیکی خرابی اور/یا عملی ناکامی اور/یا پے پاک ڈیبٹ کارڈ یا اے ٹی ایم میں موجود حفاظتی خصوصیات کے باعث یا کسی بھی ایسی وجہ سے انجام نہ پا سکیں جو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی جانب سے پیدا نہ ہوئی ہو، تو ایسی کسی بھی صورت میں کارڈ ہولڈر کو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ سے کسی قسم کے ہرجانے یا معاوضے کا کوئی حق حاصل نہیں ہوگا۔ پے پاک ڈیبٹ کارڈ کے استعمال میں ناکامی یا لین دین کی عدم اجازت کے باعث کارڈ ہولڈر کو ہونے والے کسی بھی نقصان اور/یا خسارے کی ذمہ داری رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ پر عائد نہیں ہوگی۔
2. اگر رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کسی ایسی وجہ کے باعث جو اس کے دائرہ اختیار سے باہر ہو، کارڈ ہولڈر کو بینکاری یا دیگر خدمات فراہم کرنے سے قاصر رہے یا ان خدمات میں تاخیر ہو جائے، جن میں مشینی خرابی، بجلی یا آلات کی ناکامی، ہڑتال، جنگی حالات یا دیگر غیر متوقع عوامل شامل ہیں، تو اس کے نتیجے میں ہونے والی کسی بھی پریشانی، نقصان اور/یا خسارے کا ذمہ دار رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ نہیں ہوگا۔
3. پاکستان کے اندر یا باہر کسی بھی اے ٹی ایم کے خراب ہونے یا غیر فعال ہونے کے باعث کارڈ ہولڈر کو ہونے والی کسی بھی پریشانی، نقصان یا خسارے کی ذمہ داری رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ پر عائد نہیں ہوگی۔ ایسی صورتوں میں جہاں مسئلہ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی وجہ سے پیدا نہ ہوا ہو، اگر پے پاک ڈیبٹ کارڈ قبول نہ کیا جائے، یا منسلک اکاؤنٹ سے رقم کی کٹوتی ہو جائے لیکن نقد رقم جاری نہ ہو، یا کم رقم جاری ہو، یا اے ٹی ایم کارڈ ضبط کر لے، یا مرچنٹ مقام ڈیبٹ کارڈ کے لین دین سے انکار کر دے، تو ان تمام صورتوں میں بھی رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ ذمہ دار نہیں ہوگا۔
4. اگر پے پاک ڈیبٹ کارڈ کسی دوسرے بینک کے اے ٹی ایم پر استعمال کرنے کی صورت میں کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ سے رقم کی کٹوتی ہو جائے لیکن نقد رقم جاری نہ ہو یا کم جاری ہو، تو کارڈ ہولڈر اس متعلقہ لین دین یا رقم کے لیے رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کے کال سینٹر میں دعویٰ جمع کروانے کا پابند ہوگا۔ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ متعلقہ بینک، جس کا اے ٹی ایم استعمال کیا گیا ہو، سے تصدیق کے بعد ہی دعویٰ شدہ رقم کی واپسی کرے گا۔
5. اگر کسی دوسرے بینک کا اے ٹی ایم نقد رقم جاری کر دے لیکن متعلقہ کارڈ ہولڈر کے منسلک اکاؤنٹ سے اس لین دین کے لیے رقم کی کٹوتی نہ ہو، تو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو بلا

رجوع اختیار حاصل ہوگا کہ وہ اس رقم کے ساتھ ساتھ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی مقررہ قابلِ اطلاق فیس کی منسلک اکاؤنٹ سے کٹوتی کر لے، خواہ کارڈ ہولڈر کو اس کی اطلاع دی گئی ہو یا اس کی اجازت حاصل کی گئی ہو یا نہ کی گئی ہو۔ قابلِ اطلاق فیس رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کے اس وقت نافذ العمل فیس شیڈول کے مطابق ہوگی۔ اگر کسی بھی وجہ سے منسلک اکاؤنٹ میں ناکافی بیلنس ہو، تو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو یہ حق حاصل ہوگا کہ وہ جب بھی ممکن ہو، کارڈ ہولڈر کے کسی بھی کریڈٹ بیلنس، مالی وصولیوں یا دیگر رقوم کو ایڈجسٹ کر لے۔ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کا فیس شیڈول اس کی آفیشل ویب سائٹ پر دستیاب ہے۔

فیس

1. کارڈ ہولڈر اس بات سے اتفاق کرتا/کرتی ہے کہ پاکستان میں دوسرے بینکوں کے اے ٹی ایمز پر کیے گئے تمام لین دین اور مرچنٹ مقامات پر انجام دیے گئے لین دین پر رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی جانب سے مقرر کردہ فیس عائد کی جائے گی۔
2. رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو یہ اختیار حاصل ہے کہ وہ پے پاک ڈیبٹ کارڈ کے اجرا، تجدید یا متبادل کارڈ کے اجراء پر فیس وصول کرے، نیز ہر فعال کارڈ پر سالانہ فیس عائد کرے، جو اس وقت نافذ العمل رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کے فیس شیڈول کے مطابق ہوگی۔
3. رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو اپنے صوابدیدی اختیار کے تحت یہ حق حاصل ہے کہ وہ پے پاک ڈیبٹ کارڈ کے ذریعے فراہم کی جانے والی تمام خدمات پر فیس یا چارجز عائد کرے اور/یا ان میں اضافہ کرے۔ ایسی تمام فیسیں اور چارجز رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کی جانب سے مقرر کیے جائیں گے اور اس وقت نافذ العمل فیس شیڈول کے مطابق لاگو ہوں گے، اور کارڈ ہولڈر بلا رجوع رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو اس بات کی اجازت دیتا/دیتی ہے کہ وہ متعلقہ رقم کی اس کے اکاؤنٹ سے کٹوتی کر لے۔ اگر پے پاک ڈیبٹ کارڈ سے منسلک اکاؤنٹ میں ناکافی رقم موجود ہو، تو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو یہ حق حاصل ہوگا کہ وہ کارڈ ہولڈر کے کسی بھی دوسرے اکاؤنٹ سے ان چارجز کی کٹوتی کر لے۔
4. کارڈ ہولڈر اس بات کا /کی بھی پابند ہے کہ وہ کارڈ کے ذریعے کیے جانے والے لین دین پر کسی بھی سرکاری ادارے (وفاق، صوبائی یا مقامی) کی جانب سے وقتاً فوقتاً عائد کیے جانے والے تمام ٹیکس، محصولات اور/یا ڈیوٹیز ادا کرے۔

ادائیگیاں

1. اگر منسلک اکاؤنٹ(اکاؤنٹس) میں کسی بھی ڈیبٹ کارڈ یا اے ٹی ایم لین دین کے لیے ناکافی بیلنس ہو تو کارڈ ہولڈر کا لین دین مسترد کر دیا جائے گا۔ اس صورت میں اگر کارڈ ہولڈر کی جانب سے رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کے لیے واجب الادا چارجز کی ادائیگی کے لیے بھی ناکافی فنڈز ہوں، تو پے پاک ڈیبٹ کارڈ کی تمام خدمات معطل رہیں گی جب تک کہ کارڈ ہولڈر تمام متعلقہ چارجز ادا نہ کر دے۔

2. کارڈ ہولڈر اے ٹی ایم پر دی گئی ادائیگی کی ہدایات کی درستگی کی مکمل ذمہ داری قبول کرتا/کرتی ہے اور رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو ناقابلِ تنسیخ طور پر اجازت 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 پے پاک ڈیبٹ کارڈ کا استعمال بند کرنے کا فیصلہ کرتا/کرتی ہے، تو کارڈ ہولڈر کو چاہیے کہ وہ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ موبائل ایپ کے ذریعے کارڈ کو مستقل طور پر بلاک کرے اور فزیکل پے پاک ڈیبٹ کارڈ خود ضائع کرے۔
2. کارڈ ہولڈر کی وفات کی صورت میں، پے پاک ڈیبٹ کارڈ سے متعلق تمام لین دین کی کارڈ ہولڈر کے منسلک اکاؤنٹ اور/یا دیگر اکاؤنٹس سے کٹوتی ہوتی رہے گی جب تک کہ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو کارڈ ہولڈر کی وفات کی اطلاع نہ مل جائے۔ اطلاع موصول ہونے کے بعد، رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کسی بھی نئے لین دین کو بلاک کر دے گا جو اطلاع کی تاریخ کے بعد کارڈ کے ذریعے کیا جائے۔ اطلاع موصول ہونے سے پہلے کارڈ اور/یا پن کے ذریعے کیے گئے تمام لین دین کی کارڈ ہولڈر کے منسلک اکاؤنٹ اور/یا دیگر اکاؤنٹس سے کٹوتی کی جائے گی۔

تنازعات کا حل/تصفیہ

1. اگر کسی مرچنٹ مقام نے کارڈ لین دین کے لیے رقم واپس کی تو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ منسلک اکاؤنٹ میں رقم جمع کر دے گا جب اسے مرچنٹ مقام کی صحیح ہدایات اور متعلقہ رقم موصول ہو جائے۔ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کسی بھی تاخیر کا ذمہ دار نہیں ہوگا جو ہدایات یا رقم کی وصولی میں ہو۔ مرچنٹ مقامات سے متعلق تمام تنازعات متعلقہ مرچنٹ مقام اور کارڈ ہولڈر کے درمیان حل ہوں گے اور رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ اس کے ذمہ دار نہیں ہوگا۔
2. ڈیبٹ کارڈ کے لین دین، بشمول اے ٹی ایم، پی او ایس یا ای کامرس لین دین سے متعلق کوئی بھی تنازعہ یا دعویٰ لین دین کی تاریخ سے تیس (30) دن کے اندر رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو رپورٹ کیا جانا ضروری ہے۔

لین دین کی اطلاع (ٹرانزیکشن الرٹس)

ڈیبٹ کارڈ سے متعلق لین دین کے لیے ٹرانزیکشن الرٹس تمام کارڈ ہولڈرز کے لیے ڈیفالٹ طور پر فعال ہوں گے۔ کسٹمر اس بات کو تسلیم کرتا/کرتی ہے کہ ٹرانزیکشن الرٹس سہولت پاکستان میں ٹیلی کمیونیکیشن انفراسٹرکچر، انٹرنیٹ کنیکٹیویٹی اور نیٹ ورک سروسز پر منحصر ہے۔ کسٹمر اس بات کو قبول کرتا/کرتی ہے کہ رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک کی جانب سے بھیجی جانے والی الرٹس کا بروقت پہنچنا ان عوامل پر منحصر ہوگا جو ٹیلی کمیونیکیشن اور انٹرنیٹ سروس پرووائیڈرز سے متعلق ہیں۔ نہ تو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک اور نہ ہی اس کے سروس پرووائیڈرز غیر ترسیل، تاخیر شدہ ترسیل، غلطی، نقصان، ترسیل میں خلل یا کسٹمر کو الرٹس کی غلط ترسیل کے لیے 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 ڈیٹیلز، بشمول پن/پاس ورڈ کے ذریعے دی جانے والی تمام ٹیلیفونک اور کی اسٹروک پر مبنی الیکٹرانک ہدایات ("ہدایات") کو قبول کرے اور ان پر عمل کرے تاکہ میں بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً پیش کی جانے والی کسی یا تمام بینکاری خدمات ("خدمات") سے فائدہ اٹھا سکوں۔ بینک کی جانب سے ایسے ہدایات کو قبول کرنے کی اجازت دینے کے بدلے میں، میں، کسٹمر، درج ذیل باتوں سے اتفاق اور اعتراف کرتا/کرتی ہوں:

1. کسٹمر مکمل ذمہ داری قبول کرتا/کرتی ہے کہ معلومات کو محفوظ رکھے اور مزید اتفاق کرتا/کرتی ہے کہ:

1.1. اپنا پن/پاس ورڈ ایسی شکل میں نہ رکھے جس کی آسانی سے پن/پاس ورڈ کے طور پر شناخت کی جا سکے۔

1.2. اپنا پن/پاس ورڈ، کارڈ نمبر، سی وی وی نمبر یا کارڈ کی میعاد ختم ہونے کی تاریخ کسی دوسرے شخص کو خود سے ظاہر نہ کرے۔

1.3. اپنے پن/پاس ورڈ کو لاپرواہی یا بے احتیاطی سے ظاہر نہ کرے۔

1.4. اگر کسٹمر کا پن/پاس ورڈ گم ہو جائے یا کسی اور کے علم میں آ جائے تو فوراً بینک کو اطلاع دے۔

2. بینک اس صورت میں ذمہ دار نہیں ہوگا اگر کال سینٹر، موبائل یا انٹرنیٹ بینکنگ معمولی مرمت یا ہنگامی مرمت، یا بجلی، ٹیلی کمیونیکیشن نظام یا نیٹ ورک کی عدم دستیابی کی وجہ سے وقتاً فوقتاً دستیاب نہ ہو۔

3. بینک کسی بھی نقصان یا پریشانی کا ذمہ دار نہیں ہوگا جو کسٹمر کو ایسے لین دین کی وجہ سے ہو جو مکمل نہ ہو یا غلط انجام پائے، چاہے وہ بلاواسطہ یا بالواسطہ آلات، الیکٹرانکس، کمیونیکیشن

یا مشینی ناکامی، معلومات کی غلط رہنمائی، صنعتی تنازعہ یا دیگر عوامل کی وجہ سے ہو جو بینک کے دائرہ اختیار سے باہر ہوں۔

4. اس مینڈیٹ کی شرائط میں دی گئی ہدایات ہمیشہ قانونی طور پر لازم اور قابلِ نفاذ ہوں گی اور کسٹمر کسی بھی ہدایات کو چیلنج یا اختلاف کرنے کے تمام حقوق اور ذرائع سے دستبردار ہو جاتا/جاتی ہے جو بینک نے اس مینڈیٹ کی شرائط کے مطابق عمل کر کے انجام دی ہیں۔
5. کسٹمر بینک کو اجازت دیتا/دیتی ہے کہ وہ وائس ریکارڈنگ کرے اور کسی بھی آئی وی آر کی اسٹروک، موبائل کی اسٹروک اور ویب سائٹ کی اسٹروک کے ساتھ بینک کے کسٹمر سروس افسران کے ساتھ تمام زبانی رابطوں کو کسٹمر کی دی گئی ہدایات کے ثبوت کے طور پر ریکارڈ کرے۔
6. بینک حق محفوظ رکھتا ہے کہ وہ مذکورہ بالا شرائط و ضوابط میں کسی بھی تبدیلی یا اضافے کی اطلاع کسٹمر کو دے اور کسٹمر ایسے تبدیلیوں کی پابندی کرے گا۔
7. بینک اپنے صوابدیدی اختیار سے پوائنٹ آف سیل ، ای کامرس یا اے ٹی ایم پر کیے جانے والے لین دین پر کیش بیک کی پیشکش کر سکتا ہے۔ بینک کسی بھی وقت کسی پیشکش یا اس کی شرائط میں بغیر کسی وجہ یا پیشگی اطلاع کے ترمیم یا معطلی کا حق محفوظ رکھتا ہے ۔
8. بینک حق محفوظ رکھتا ہے کہ وہ کسی بھی ڈیبٹ کارڈ کے استعمال پر کیے گئے پروموشن اسکیم کو کسی بھی وقت بغیر پیشگی اطلاع کے ختم کر دے؛ ایسی صورت میں کارڈ ہولڈرز کو کسی معاوضے کا دعویٰ کرنے کا حق حاصل نہیں ہوگا۔
9. اگر منسلک اکاؤنٹ غیر فعال یا غیر عملی ہو جائے اور پے پاک ڈیبٹ کارڈ فعال رہے، تو متعلقہ سالانہ فیسیں رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کے فیس شیڈول کے مطابق کارڈ مستقل طور پر بلاک ہونے تک وصول کی جا سکتی ہیں۔
10. اگر پے پاک ڈیبٹ کارڈ جاری ہونے کی تاریخ سے بارہ (12) ماہ کے اندر فعال نہ کیا جائے، تو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کارڈ کو اس کے ایک سال مکمل ہونے کی تاریخ پر مستقل طور پر بلاک کر دے گا۔ ایسے کارڈ کی دوبارہ اجراء کی درخواست کو نیا اجراء سمجھا جائے گا اور رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کے فیس شیڈول کے مطابق جاری کرنے/متبادل فیس عائد کی جائے گی۔

کسٹمر کیئر یونٹ / کال سینٹر

پے پاک ڈیبٹ کارڈ سے متعلق کسی بھی سوال، شکایت یا تنازعے کی صورت میں کارڈ ہولڈر درج ذیل نمبر پر رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ سے رابطہ کر سکتا/سکتی ہے:

UANنمبر: (051) 111-727-264

شرائط و ضوابط کی منظوری / دستبرداری:

میں اس بات سے اتفاق کرتا/کرتی ہوں کہ پے پاک ڈیبٹ کارڈ کو فعال کر کے میں تمام شرائط و ضوابط، بشمول فیس اور چارجز، جو رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کے فیس شیڈول کے تحت نافذ ہیں، مکمل قبول کرتا/کرتی ہوں اور پابند رہوں گا/گی، بشمول وقتاً فوقتاً کی جانے والی ترامیم کے۔ اگر میں ان شرائط و ضوابط سے متفق نہ ہوں تو میں پے پاک ڈیبٹ کارڈ کو نہ فعال کروں گا/گی اور نہ استعمال کروں گا/گی اور رقمی اسلامک ڈیجیٹل بینک لمیٹڈ کو بروقت اطلاع دوں گا/گی۔

سبکدوشی

اگر انگریزی اور اردو متن/ورژنز کے درمیان کسی بھی قسم کا اختلاف، تضاد، یا ابہام پیدا ہو تو ایسی صورت میں انگریزی متن کو حتمی اور قابلِ عمل تصور کیا جائے گا، اور اسی کو ترجیح حاصل ہوگی۔