

## MCB Live (Digital Channel) Terms and Conditions

These terms and conditions (the “Terms”) shall apply to all Customers using MCB Live digital channel platforms web / application (“MCB Live”). The access to MCB Live is subject to approval by MCB Bank Limited (the “Bank” or “MCB”, wherever the context so requires).

The Terms are binding on the Customers and govern the use of MCB Live. It is important for the Customer to read and understand the Terms carefully. By registering and / or using MCB Live, the Customer unconditionally accepts and agrees to act in accordance with the Terms. The Bank shall have the exclusive right to and may, from time to time, amend the Terms. The Customer will be notified in advance of any changes in the Terms within the time prescribed by State Bank of Pakistan (“SBP”). The manner in which notifications herein or related to any such changes will be given to the Customer is the Bank’s sole discretion. The Customer will have the option to terminate MCB Live if he / she does not agree with the Terms and/or the amended Terms. If the Customer continues to use MCB Live after effective date of the amendment(s), the Bank will have sufficient reason to believe that the Customer has read and agreed to the amended Terms and such usage by the Customer shall be deemed as an implied acceptance of any such amendment(s).

### DEFINITIONS

In this document, the following words and phrases shall have the meanings as set below unless the context indicates otherwise:

1. “Account Information” means information pertaining to the Account(s) maintained by the Bank for the Customer, including, personal and financial information.
2. “Account(s)” refers to the Customer's bank account(s), credit card account, loan account and/or any other type of account/facility (each an "Account" and collectively "Accounts", maintained with MCB which are eligible Account(s) for operations using MCB Live).
3. “Affiliate” means the MCB business partners and vendors.
4. “Agreement” means this agreement.
5. “Alerts” refers to the necessary Account Information provided or shared by MCB to the Customer using the Customer's email address or registered phone number (SMS), based on the specific request of the Customer.
6. “ATM” refers to automated teller machine used as an electronic banking device to conduct banking transactions.
7. “Biometric Login” refers to the feature of MCB Live mobile applications for Android and iOS smartphones where the Customer can confirm their identity by using Fingerprint/Touch ID or Face ID (only supported on iPhone mobiles with Face ID feature) registered on his / her mobile device.
8. “Biometric registration” refers to the process of registration for MCB Live by providing biometric verification against customer identification (CNIC) that is verified from NADRA.
9. “Biometric Verification” refers to the process of using Customer’s identification/verification (fingerprints) for identification and authentication purposes for registration and enablement of digital channel verified through relevant services given by NADRA.
10. “Contact Centre” refers to MCB Contact Centre that manages Customer interactions and enquiries across a telephone channel by dialing Universal Access Number of the Bank i.e., 042-111-000-622.
11. “Customer” refers to the Account(s) holders of MCB using one or more services / Account(s) of the Bank, using MCB Live.
12. “Error in respect of MCB Live” means and includes any system generated message alerting the Customer due to an unsuccessful attempt of a financial or non-financial activity on the channel including login. This may be due to incorrect input, invalid data or system response.
13. “Face ID” refers to the facial recognition system which allows Users to authenticate their identity to gain access to their device and functions of the device.
14. “Fingerprint” or “Touch ID” refers to a fingerprint recognition technology which allows Users to authenticate their identity by placing their finger on a sensor located on the device, which allows them to gain access to their device and functions of the device.
15. “Home Screen” refers to the start screen that is displayed by default when the application is first opened from which the User is able to access particular functions.
16. “Joint Account(s)” refers to the Account(s) held by two or more individuals.
17. “MCB Live” refers to the MCB Live digital channel platform (web / application) services offered by MCB to the Customers through use whereof the Customer can, inter alia, access his/her Account(s), view balances, transfer funds, pay bills online and avail other financial and non-financial services as MCB may provide from time to time.
18. “Password” refers to a string of words, numbers or characters used to authenticate an identity and allow access to MCB Live.

19. "Payment Instruction" means any instruction given by a Customer to debit his / her account for any purpose via MCB Live. These instructions may include but are not limited to bill payments, purchasing vouchers or mobile top-ups, transferring funds to accounts held by other approved Customers with MCB or other Banks. The Bank may in its sole and exclusive discretion confine this facility only to certain services.
20. "Personal Information" refers to the information provided by the Customer, with consent, to MCB.
21. "Password" means secret code generated by the Customer for using the digital channels.
22. "Settings" refers to the option available to the User to change certain preferences to suit their requirements.
23. "SMS" means short message service which includes the storage, routing, and delivery of alphanumeric messages over GSM telecommunication system.
24. "System" refers to the electronic device, including, mobiles, computers, laptops, tablets etc. used to access MCB Live.
25. "Terms" refer to terms and conditions contained herein for the use of MCB Live.
26. "User(s)" refers to the Customer operating the system for the purposes of accessing MCB Live.
27. "User ID" refers to the unique User identification to identify a particular user on the MCB Live application.
28. "MCB" or "Bank" refers to MCB Bank Limited.
29. "MCB Live Software" refers to the MCB Live application program.
30. "MSP" (Merchant Services Provider) refers to a company that provides payment processing services.
31. "OTP" means a One-Time Password sent either on the Customer's registered device capable of receiving SMS or through email to verify / authenticate that User initiated the relevant event/transaction/s. Length, format and timeout of OTP will be defined by the Bank at its own discretion. Depending upon System capability and as defined in the System, this OTP can be either auto-fetched or input by the Customer.
32. "TPIN" refers to the Transaction PIN, a confidential numeric code set by the Customer, used to authorize financial transactions and other sensitive operations on MCB Live. The TPIN is a critical security feature and must be kept strictly confidential. The Customer is solely responsible for maintaining its secrecy and acknowledges that any transaction conducted using the TPIN shall be considered as authorized by the Customer

## **1. APPLICABILITY OF TERMS**

- 1.1. These Terms form the contract between the Customer and MCB for usage of MCB Live. The Customer shall apply / subscribe to MCB, in the prescribed form and manner, for use of MCB Live. MCB shall be entitled at its sole discretion to accept or reject such applications without assigning any reason. By applying for MCB Live for the first time, the Customer acknowledges and accepts these Terms. These Terms are in addition to those which are agreed by the Customer along with the Account opening or availing any banking service / product from MCB.

Debit Card limits are associated with requirements of branch KYC, as applicable, and are different from those of MCB Live.

## **2. MCB LIVE SERVICES & ACCESS**

- 2.1. For availing / using MCB Live, the Customer is required to allow the software access to certain permissions (location, media, phone and/or as maybe required by bank from time to time) and would be required to perform biometric verification / registration process and acknowledges as being accustomed to the usage of Internet and related devices, including, operating devices. MCB expects that, when it advises the Customer to update to compatible software(s) such as Internet browsers or mobile OS versions, the Customer must comply with such requests and any loss or damage caused on account of non-compliance with any such request or usage of any non-compatible software(s) shall be solely on account of the Customer with there being no liability on part of MCB.
- 2.2. MCB is not obligated to support all the versions of Internet browsers / mobile OS platforms or support Fingerprint / Face ID recognition across all versions of available mobile OS platforms on different mobile devices.
- 2.3. The Customer will create a User ID and secret Password to access its Account(s) via MCB Live. In case of accessing from mobile application, the Customer would have the added option to login via Fingerprint / Face ID recognition (where supported by the Customer's mobile device) at his / her own sole discretion. MCB will not be liable for any loss or damage caused on account of breach of such authentication.
- 2.4. MCB may at its discretion limit or restrict the number of systems/devices from which MCB Live can be accessed by the customer.
- 2.5. MCB shall set reasonable default transaction limits on the digital channels and permit the customers to enhance or reduce these limits after due authentication. Further, the customers shall also be provided with the option to manage transaction limits for all digital channels through defined process.
- 2.6. MCB shall define and enforce reasonable limits on the number of utility bill payments made to a utility company/ vendor through digital channel from a particular account. However, the said limit may be enhanced upon customer specific request through the defined process.
- 2.7. The Customer is required to change the login Password on a frequent basis for additional security.
- 2.8. To verify and confirm any financial or non-financial transactions (such as bill payments, fund transfers, etc.), the Customer may be required to use a TPIN (Transaction PIN), a OTP (One Time Password), or any other mode of authentication as prescribed by MCB from time to time. The TPIN is set by the Customer during the initial login and will be used for verification of identity during such transactions.

- 2.9. The Customer acknowledges that MCB is providing MCB Live platform to facilitate Users with regards to processing financial transactions digitally. MCB / MCB Live shall not be held accountable for the quality, performance, or any issues pertaining to products, services, or actions offered through MCB Live by any integrated/non-integrated third parties/vendors/service providers/entities and the Customer further acknowledges that any disputes, damages, or liabilities arising out of the aforementioned products, services, or actions shall be the sole responsibility of third parties/vendors/service providers/entities, and the User shall not hold MCB liable in such matters.

### **3. DEVICE REGISTRATION & ACCOUNT ACCESS CONTROLS**

- 3.1. In case any new device is registered by the Customer, the Customer shall promptly receive a notification of the same through their registered contact number and registered email address.
- 3.2. MCB Live may establish a reasonable limit on the number of Accounts that can be accessed per device. If a device exceeds the defined limit, MCB Live may implement additional authentication controls to ensure the security of the Accounts.
- 3.3. MCB Live shall enforce a cooling-off period as per bank own discretion or as advised by the prevailing regulations before activating mobile applications for newly registered Customers. However the time allocated for cooling-off period may change as per prevailing regulations.
- 3.4. MCB / MCB Live shall also introduce a cooling-off period before implementing requests for significant account changes, such as device, Customer's mobile number, email ID, transaction limits, password reset, etc.
- 3.5. Customers will be informed in advance about impending account changes through SMS, as well as through alternate channels such as email.
- 3.6. Any change(s) made in any charge(s) of MCB shall be communicated through the Schedule of Bank Charges (SoBc) and customer informed in a timely manner as per applicable guidelines.
- 3.7. The registration or sign-up process for enabling digital channels will not provide any affirmation regarding the existence of Customer Accounts with MCB until the process is completed.
- 3.8. In the event of multiple unsuccessful login attempts (which number may vary from time to time as per internal policy) on MCB Live, MCB reserves the right to temporarily or permanently block User access to MCB Live.

### **4. INSTRUCTIONS**

- 4.1. All Instructions and operations of MCB Live are dependent upon availability of Internet connectivity to the Customer on the system.
- 4.2. The Customer is responsible for the accuracy and authenticity of the Payment Instruction provided to MCB and / or affiliates and the same shall be sufficient to operate MCB Live.
- 4.3. MCB shall not be required to independently verify the Payment Instruction; an instruction is effective and MCB shall have no liability if it does not or is unable to stop or prevent the implementation of any instruction(s).
- 4.4. MCB may refuse to comply with the Instructions without assigning any reason and shall not be under any duty to assess the prudence, or otherwise, of any instruction and have the right to suspend operations through MCB Live if it has reason to believe that such instructions will lead or expose to direct or indirect loss, or possibly require an indemnity from the Customer before continuing to operate MCB Live.
- 4.5. MCB has the right to suspend operations of MCB Live to a Customer if it has reason to believe that it could lead or expose to direct or indirect loss to the Customer or the Bank or due to unacceptable usage of the facility.
- 4.6. In pursuit of compliance with the laws and regulations, MCB may intercept and investigate any payment messages along with other information or communications sent to, or by the Account holder, or on the Account holder's behalf through other bank. This process may involve making future inquiries. The Customer shall be free to give Payment Instruction for transfer of funds for such purpose as he / she shall deem fit. The Customer, however, agrees not to use or permit the Payment Instruction or any related services for any illegal or improper purposes.
- 4.7. The Customer ensures that he / she shall be solely responsible for all the consequences resulted due to violation of applicable laws and regulations, or any other guidelines which may cause damage to Bank.
- a) The Customer has full right and / or authority to access and avail the services obtained, the payments / fund transfers made and shall observe and comply with the applicable laws and regulations in each jurisdiction in applicable territories.
- b) The Customer shall provide MCB such information and / or assistance as is required by MCB for making available MCB Live and / or fulfilment of any other obligations of MCB under this Agreement.
- 4.8. Customer shall not provide any details to any person related to his/her MCB Live including, the User ID, Passwords, OTP, T-PIN etc. which may be assigned by MCB from time to time or allow anyone else to operate MCB Live on his/her behalf.
- 4.9. The Customer shall ensure the cyber hygiene of the device(s) in use, which is necessary and essential to access MCB Live.
- 4.10. The Customer must not, in any circumstances whatsoever, allow anyone else to operate MCB Live on his/her behalf.
- 4.11. The Customer must not, in any circumstances, leave the System unattended while accessing MCB Live as the System is a device sourced independently of MCB.
- 4.12. The Customer must not access MCB Live from a cyber / internet cafe or from any unsecure connection, without first ensuring that no one else is able to observe or copy their access, secret information or obtain access to MCB Live pretending to be them.

- 4.13. The Customer must comply with any other requirements designed to protect the security of their use of MCB Live, which may be notified by the Bank from time to time, either by updating these Terms or in any other manner whatsoever.
- 4.14. If the Customer's MCB Live channel remains inoperative for one (1) year, or any other period so notified by the Bank, it shall be classified as inactive, and may be blocked or suspended by the Bank, without any notice or intimation.
- 4.15. The Customer acknowledges that the provision of Services is regulated by the SBP and agrees that they shall not take any steps or perform any act to violate any applicable laws of Pakistan or rules and regulations of any governmental or regulatory authority including but not limited to SBP.
- 4.16. MCB shall not be liable in any manner whatsoever for any non-compliance with the instructions contained herein, nor for any loss or damage arising if MCB Live is accessed using the Customer's User ID and Password, and financial or non-financial transactions are authenticated through OTPs sent to the Customer's registered mobile number and/or through the TPIN set by the Customer via the MCB Live platform.

## **5. PROCESS**

- 5.1. The Customer is duty bound to acquaint itself with the detailed process for using MCB Live. MCB shall not be responsible for any error / omissions by the Customer.
- 5.2. The Bank is not bound to verify any Instructions. The Bank shall endeavor to act upon the Instructions on a best effort basis and wherever operationally possible for the Bank.
- 5.3. The Customer is responsible for providing updated information regarding their contact details to MCB to ensure that Alerts or other information in respect of usage of MCB Live is promptly and accurately delivered. MCB shall not be liable in case of non-delivery or wrong delivery of such information and Alerts in case of non-intimation of correct mobile phone number.
- 5.4. The Customer acknowledges that the facility is available via a sensitive electronic system and is dependent on the telecommunications infrastructure, connectivity, and services. The Customer accepts that timeliness of Alerts sent will depend on factors affecting the telecommunications industry. Neither MCB nor its service providers shall be liable for spoofing, errors or delays in transactions, delivery of Alerts, error, loss, distortion in transmission of and wrongful transmission of Alerts to the Customer.
- 5.5. MCB shall endeavour to provide all facilities and services through MCB Live on best effort basis and the Customer shall not hold the Bank or its partner(s) responsible / liable for non-availability of any such facilities or services or any loss or damage caused to the Customer because of use of any such facilities or services. The Bank or its service providers shall not be held liable in any manner to the Customer in connection with the use of the facility.
- 5.6. The Customer accepts that each alert may contain certain financial and / or nonfinancial Account(s) information relating to the Customer. The Customer authorizes the Bank to send Account(s) related information, though not specifically requested, if the Bank in its sole discretion deems that the same is relevant.
- 5.7. The Customer must always keep the System used to access MCB Live in secure / safe custody. The Customer shall solely be responsible for the consequences in case the Customer fails to adhere to the instructions / guidance in case of any unauthorized or fraudulent use of the System.

## **6. CUSTOMER AWARENESS REGARDING FRAUD**

- 6.1. MCB believes in taking strong measures to ensure the security of its customers' financial information. While MCB Live is a convenient tool to facilitate the Customer, MCB urges its customers to behave in vigilant manner and take precautions to protect from unnecessary risks. Please note that MCB will never ask its Customers for Personal Information on phone or by email or through any other medium. The Customer will be solely liable for any financial loss or damage in the event the Customer share its credentials with anyone claiming to be from MCB, law enforcement or regulatory agencies or representatives of social benefit programs of the Government of Pakistan.
- 6.2. Sign on at least once a week and review Customer Account Information. If the Customer notices any change to their Account(s) that the Customer didn't make, contact the Bank through Contact Centre immediately. It is critical for a Customer to convey to the Bank whenever its email address or phone number has changed. The Customer should conduct a regular review of who has access to the Customer's Account(s). The Customer should review bank transactions regularly to make sure these only reflect transactions the Customer has made. If the Customer sees any anomalies, reach the Bank through Contact Centre immediately.
- 6.3. SMS Alerts and / or Digital Transaction Alerts are a convenient tool to keep track of Customer transactions. These services also allow early detection of suspicious activities. A Customer must get registered for SMS Alerts and / or Digital Transaction Alerts, and have instant notifications delivered to stay updated on Account activity. Such services may entail certain fee(s) or charge(s), as provided for in the Bank's Schedule of Charges.
- 6.4. Identity theft occurs when an unauthorized person obtains essential information about a Customer such as CNIC No., date of birth, mother's maiden name, transactions details etc. and misuses this information.
- 6.5. To protect against this, the Customer should make their User ID, and Password as secure as possible. A good Password is essential for the security of banking credentials. The Customer should avoid using a Password or a variation of a Password that the Customer has already used. The Customer should avoid using any variation of their name, or names of family members or pets, as these can sometimes be found on social media and are easily accessible.
- 6.6. The Customer should complete the banking transactions in one go and end their sessions by always signing off.
- 6.7. Behave vigilantly by ignoring;

- a) Spoof emails; the Bank shall not be responsible if the Customer shares his / her credentials in response to such an email which may be used for the transactions;
  - b) Spoof website; the Bank shall not be responsible if the Customer shares his / her credentials in response to using such website which may be used for the transactions.
- 6.8. If the Customer thinks that they are a victim of identity theft or spoofing, please immediately reach the Bank through the Contact Centre to report the matter.

## **7. MCB LIVE USER ID AND PASSWORD**

- 7.1. Confidentiality of Password is the responsibility of the Customer. MCB assumes that the Customer irrevocably & unconditionally undertakes to ensure that the Password to MCB Live is kept confidential; and to not let any other person have access to MCB Live through sharing of password or otherwise.
- 7.2. If the Customer forgets his/her MCB Live User ID/Password, the Customer may request for a change in the User ID/Password only through the Customer's registered device.
- 7.3. MCB shall in no way be held responsible, or liable, on any account whatsoever if the Customer incurs any loss because of Account(s) Information being disclosed to any party with the Customer's negligence / consent or if any Customer information is required to be disclosed by law, rules and regulations or are required to be disclosed by any regulatory authority.
- 7.4. Pursuant to the access of MCB Live, Customer shall fully indemnify and hold MCB harmless in respect of usage of the same.
- 7.5. The Customer shall maintain the secrecy of all information of confidential nature and shall ensure that the same is not disclosed to any person voluntarily, accidentally or by mistake. The Customer shall not disclose details of Password, Security PIN/Codes (OTP) or ATM PIN or T-Pin (Transaction Pin) to anyone, not even to a member of bank staff or to someone on-call giving assistance on a technical helpdesk in connection with MCB Live or any official from the government or any of its security agencies and other institutions.

In case of violation, Customer is responsible to bear the consequences of usage of information. MCB shall in no way be held responsible, or liable, on any account whatsoever if the Customer incurs any loss because of any non-compliance or violation of the Terms contained herein.

## **8. BIOMETRIC LOGIN**

- 8.1. Biometric Login is a convenience offered to user of MCB Live mobile applications where the Customer can confirm their identity by using Fingerprint/Touch ID or Face ID (only supported on iPhone with Face ID feature) registered on his / her mobile device. In order to use Biometric Login, the Customer shall ensure the following:
  - a) The Customer must be a valid User of MCB Live.
  - b) The Customer must install MCB Live application on Android Phone with Fingerprint Scanner or iPhone mobile with Touch ID / Face ID feature.
  - c) The Customer must activate the Fingerprint Scanner function on supported mobile device and register at least one of his/her fingerprints to control access through Biometric Login. The Customer using iPhone with Face ID feature must activate Face ID on his mobile to use Biometric Login.
  - d) The Customer must undergo a Biometric Registration process using his MCB Live User ID and Password and choose to use the fingerprints / face recognition data stored on his mobile device to login MCB Live; upon successful Biometric Registration, fingerprints / face recognition data stored on the Customer's mobile device will be a security code.
  - e) The Customer must ensure that only his / her fingerprints / face recognition data is stored on his mobile device to login to MCB Live and understands that upon the successful Biometric Registration, any fingerprint / face recognition data that is stored on his mobile device can be used to access MCB Live including access to his Accounts.
  - f) The Customer acknowledges that the authentication is performed by MCB Live interfacing with the Fingerprint / Face ID authentication module on his mobile device and he agrees to this authentication process.
  - g) The Customer understands that the Fingerprint / Face ID authentication module of his mobile device is not provided by MCB, and MCB makes no representation or warranty as to the security of the Fingerprint / Face ID function of any supported mobile device and whether it works in the way that the manufacturer of the device represents.
  - h) MCB does not represent or warrant that MCB Live Biometric Login will be always accessible, or function with any electronic equipment, software, infrastructure or other electronic services that we may offer from time to time.
  - i) The Customer can deactivate MCB Live Biometric Login at any time from Settings of the application available in the left navigation menu on Home Screen after login.
  - j) If the Customer notices that the security of Fingerprints /Face ID or other security code has been compromised, MCB may require the Customer to change the security code, re-register his Fingerprints / Face ID or cease use of the MCB Live Biometric Login feature.
  - k) Customer assures that Bio-metric (Fingerprint / Face ID) details are stored on the personal mobile phone of the Customer. The Customer assures that the mobile is in the custody of the Customer, this is the sole responsibility of the Customer. The Bank shall not be liable for any loss, damage or consequences in case Customer's MCB Live is accessed through any of the mentioned Bio-metric means through defrauding the Customer or otherwise.
- 8.2. MCB Live shall conduct Biometric Verification of the Customers in the following cases:

- a) At the time of activation/sign-up on MCB Live Application by the Customer;
  - b) Registration of a new device of the Customer;
  - c) Modification of email address and phone numbers of the Customer; or
  - d) Any other case deemed fit and appropriate by MCB.
- 8.3. Alternatively, for the following types of Customers/scenario, MCB shall implement a combination of at least two controls from amongst Face ID, in-app live original identity document verification, in-app live picture verification, and call back verification:
- a. Non-resident Customers;
  - b. Customers with physical disabilities;
  - c. Customers having temporary issue;
  - d. Foreign nationals; or
  - e. Non-financial services.

However, where these alternate controls are difficult to implement, in-person verification shall be implemented by MCB.

## **9. UNAUTHORIZED ACCESS**

- 9.1. The Customer shall take all necessary precautions to prevent unauthorized and illegal access to his / her Account(s) through MCB Live. This includes precautions to safeguard the access to, and strictly avoid information sharing, Passwords or computer / mobile device sharing, while the Customer is using MCB Live. MCB may provide periodic awareness to its Customer regarding the secure usage of MCB Live services. The Customer is required to behave in the manner guided / instructed by MCB through awareness messages transmitted through various channels.
- 9.2. When an Error in respect of MCB Live has occurred and brought to the notice / knowledge of MCB, MCB shall investigate the same to determine whether it has occurred and report the results of such investigation in writing to the Customer.

If MCB determines that an Error in respect of MCB Live did occur, it shall, within reasonable time, correct the error, if within the domain of MCB only. If MCB determines that there was no such error, it shall, within reasonable time, upon the written request of the Customer, deliver all the material it relied on to conclude its findings to the Customer.

## **10. INDEPENDENT MOBILE PHONE SERVICE PROVIDER**

- 10.1. The Customer understands, acknowledges and confirms that any access to MCB Live will be dependent on relevant internet / mobile phone service provider in the country from where such service is accessed, and to this extent such access will also be subject to and governed by the relevant laws and regulations of the country and any Terms prescribed by the mobile phone service provider in separate agreements with the Customer. The Customer shall be solely responsible for all fees, charges, and expenses, which may be imposed by the mobile phone service provider in servicing telecommunications equipment in connection with the use of MCB Live.
- 10.2. The Customer represents that telecommunications equipment through which access may be effected by any use of the Account number and PIN are free from any electronic or mechanical defect, data failure or corruption, viruses, bugs and other similar problems. The Customer agree that neither the Bank, nor any of its officers and employees or any branch, Affiliate or subsidiary, are or will be responsible for any electronic or mechanical defect, data failure or corruption, computer viruses and bugs or related problems that may be attributable to Customer's telecommunications equipment and/or the services provided by any relevant mobile phone service provider.
- 10.3. The Customer assumes full responsibility for the security and confidentiality of his / her mobile phone / mobile phone number and PIN to be used initially to gain access to his / her enrolled Account(s) through the use of his / her mobile phone by using MCB Live.
- 10.4. The Customer assumes full responsibility to promptly inform the mobile phone service provider to block the SIM card or terminate the mobile phone number in case of loss or theft of the mobile phone.
- 10.5. In case of Customer's mobile phone lying unattended or System remains unlocked, the Customer undertakes to lock it prior to leaving it unattended. In the event of not locking it, MCB will not be liable for any breach of confidentiality of any data / information sent to / through the Customer's System. The Customer acknowledges that he / she is solely responsible for protecting his / her System and bears all the responsibility for usage of the System in a secure manner.
- 10.6. The Customer shall inform MCB immediately on surrendering / discontinuing use of the MSP's mobile connection or blocking his or her mobile phone SIM card. The Customer alone is responsible for ensuring continuation of the facility on his / her MSP's mobile connection.
- 10.7. MCB shall not be concerned with and will not be held liable for any dispute that may arise between the Customer and the MSP and makes no representation or gives no warranty with respect to the quality of the service provided by the MSP or guarantee for timely delivery / execution / contents of each alert and or transactions.

## **11. MCB LIVE SOFTWARE AND HARDWARE**

- 11.1. The Customer is required to use the latest version of MCB Live and the Bank shall not be responsible for any incident if occurred due to usage of older / outdated version of MCB Live. Each time Customer accesses MCB Live, it prompts to install the latest MCB Live Software on the System. Alternatively, the MCB Live Software may be supplied to the Customer by MCB in another manner, if requested. It is Customer's responsibility to ensure that MCB Live Software is compatible with the System. If the MCB Live Software is not compatible with the System or its existing software, the Bank shall not be liable for any loss suffered because of any such incompatibility.
- 11.2. The Customer is responsible to take all steps to ensure that System is free of any computer virus or defective software including but not restricted to, devices commonly known as software bombs, Trojan horses, and worms (together "Viruses") and is adequately maintained in every way.
- 11.3. MCB shall not be responsible for any digital channel services (web / application) or any other products or services offered on MCB Live by

other entities, persons, third-party service providers or vendors which are accessed through MCB Live by the User. The User acknowledges that these aforementioned products or services are not controlled by MCB and MCB shall not be liable for any loss suffered by the User in using any services or products through MCB Live.

- 11.4. If case of accessing MCB Live from a country outside Pakistan, the Customer is responsible for complying with the local laws of that country, including (but not limited to) obtaining any license needed for the import / export of the MCB Live Software to that country.

## **12. MAINTAINING SUFFICIENT BALANCE**

- 12.1. The Customer shall ensure that there are sufficient funds (or prearranged credit facilities) at all material times in the Account(s) for operations through MCB Live, and MCB shall not be liable for any consequences arising out of the Customers failure to ensure adequacy of funds and /or credit facilities.

## **13. FUNDS TRANSFER THROUGH MCB LIVE**

- 13.1. The Customer shall not use or attempt to use MCB Live for funds transfer without the availability of sufficient funds in the relative Account.
- 13.2. MCB shall use its best efforts to effect funds transfer transaction(s) received through MCB Live in compliance to and operative Circulars or directives of SBP, issued from time to time.
- 13.3. MCB shall, from time to time, implement limits for carrying out various kinds of fund transfers or bill payments through MCB Live, inter alia, with respect to amounts, time frame, account and number of transactions. MCB shall not be liable for any omission to make all, or any of the payments, or for late payments for whatsoever cause howsoever arising.
- 13.4. MCB may notify the Customer with the kind and nature of the transaction which has been initiated by the Customer and the same may include any limitations on the frequency or number of transactions that may be allowed.

## **14. ACCURACY OF INFORMATION**

- 14.1. The Customer is responsible for the correctness of information provided to MCB for use of MCB Live. MCB accepts no liability for any consequences whether arising out of erroneous information or the accuracy, reliability, completeness of information supplied by the Customer or otherwise.
- 14.2. If the Customer notices any error in the information provided to MCB, either in the registration form or any other communication, the Customer shall immediately provide the Bank, in writing, with updated information. The Customer shall be solely liable for any loss resulted from the miss-information / wrong details provided to MCB.

## **15. JOINT ACCOUNTS**

- 15.1. In case of Joint Accounts, financial transactions through MCB Live will be available if the mode of operation is indicated as 'either or survivor'. The Customer desirous of using MCB Live should either be the Account holder and sole signatory or authorized to act independently in case of a Joint Account.
- 15.2. In case of Joint Accounts operated by more than one Customer, MCB shall act on the instruction (for sign up of MCB Live) received first and any subsequent instruction shall be neglected. All correspondence will be addressed to the first named person only. All transactions arising from the use of MCB Live in the Joint Account shall be binding on all the Joint Account holders, jointly and severally.

## **16. RISKS**

- 16.1. The Customer hereby acknowledges that by utilizing MCB Live, it is taking full responsibility of the consequences of below acts / points:
- a) The Customer acknowledges that in case any third person obtains access to the Account related information or information in respect of MCB Live, such person would be able to instruct fund transfers and provide Payment Instructions. The Customer will ensure that the Terms applicable to the use of MCB Live are always complied with and owns responsibility of consequences if breached.
  - b) Internet is susceptible to several frauds, misuse, hacking and other actions that could affect Payment Instructions to the Bank. The Customer is solely liable if its System is infected without there being any liability of any nature whatsoever on part of the Bank.
  - c) The transfer of funds to third party accounts would require proper, accurate and complete details. The Customer would be responsible to fill in such details which may include the Account number / IBAN Number of the person to whom the funds are to be transferred. In the event of any inaccuracy or incorrect details, the funds may be transferred to an unintended account and person. In such an event, the Bank shall not be liable for any loss or damage caused.
  - d) The transaction(s) for transfer of funds, as per Customer's instruction, may not be completed for any reason, within or outside the control of the Bank. In such cases, the Customer shall not hold the Bank responsible in any manner.
  - e) The technology for enabling the transfer of funds and other services offered by MCB could be under conservation for safeguarding against viruses or other malicious, destructive, or corrupting code, programs, or macros. It may also be possible that MCB Live may be going through maintenance and during such time it may not be able to process the request of the Customer. This could result in delays in the processing of Instructions or failure in the processing of Instructions and other such failures and inability. MCB shall not be liable for any loss or damage caused on account of any of the mentioned incidents.
  - f) The Customer understands that the Bank disclaims all liability, whether direct or indirect, whether arising out of loss of profit, or otherwise, arising out of any failure or inability by the Bank to honour any of Customers' instructions for whatsoever reason. The Customer understands and accepts that the Bank shall not be responsible for any of the aforesaid risks and the Bank shall disclaim all liability in respect of the said risks.

## **17. AUTHORITY OF MCB**

- 17.1. The Customer irrevocably and unconditionally authorizes MCB to access all its Account(s) for effecting banking or other transactions performed by the Customer through MCB Live. The right to access shall also include the right at MCB's sole discretion to consolidate or merge any or all Account(s) of the Customer with MCB and the right to set-off any amounts owing to MCB without prior notice.
- 17.2. The Instructions of the Customer shall be affected only after authentication of the Customer in accordance with the prescribed procedure for MCB Live. MCB shall have no obligation to verify the authenticity of any transaction received from the User other than by User ID/Password, OTP or T-Pin.
- 17.3. The email confirmation, if any and only in case where the Customer has provided its email address, that is received by the Customer at the time of operation of MCB Live, shall be accepted as conclusive and binding for all purposes. Furthermore, all the records of MCB generated by the transactions arising out of the use of MCB Live, including but not limited to, the time the transaction was recorded shall be conclusive proof of the genuineness and accuracy of the transaction.
- 17.4. While MCB and the Affiliates shall endeavour to carry out the Instructions promptly, they shall not be responsible for any delay in carrying on the Instructions due to any reason whatsoever, including due to failure of operational systems or any requirement of law.

## **18. CUSTOMER LIABILITY**

- 18.1. Neither MCB nor the Affiliates shall be liable for any unauthorized transactions carried out through MCB Live by using Customer credentials and the Customer hereby fully indemnifies and holds MCB and the Affiliates harmless against any action, suit, proceeding initiated against it or any loss, cost or damage incurred by it as a result thereof.
- 18.2. The Customer will be liable in case of misuse of Password/OTP/T-Pin or any authentication method by any unauthorized person giving access by the Customer, intentionally or unintentionally.
- 18.3. The Customer will be held liable for all losses and expenses due to unauthorized use of Password/OTP/ T-Pin or any other authentication method, if the Customer has acted fraudulently or, with gross negligence, with intentional misconduct or if the Customer is in willful default of any of the security obligations set forth by the Bank.
- 18.4. MCB shall under no circumstance be held liable to the Customer if MCB Live is not available for any reason whatsoever including but not limited to natural calamities, legal restraints, faults in the telecommunication network or network failure, or any other reason beyond the control of MCB. Under no circumstances shall MCB be liable for any damages whatsoever whether such damages are direct, indirect, incidental consequential and irrespective of whether any claim is based on loss of revenue, interruption of business or any loss of any character or nature whatsoever and whether sustained by the Customer or by any other person.
- 18.5. The Customer undertakes to comply with all applicable laws governing the Account(s) of the Customer and usage of MCB Live. For the avoidance of doubt, the governing law is the substantive and procedural law of the Islamic Republic of Pakistan.

## **19. ACTING ON INSTRUCTIONS OF THE CUSTOMER**

- 19.1. The Customer must not use MCB Live to create an unauthorized overdraft on any of its Accounts and the Bank is entitled to refuse to accept any instruction that would do so. If an unauthorized overdraft is created, the Bank may take any action deemed fit and charge any mark-up and charges to the relevant Account. The Customer further agree that:
  - It is Customer's responsibility to make sure that no unauthorized overdrafts are created; and
  - The Customer will not rely on the operation of the MCB Live to prevent an unauthorized overdraft being created. In particular, the Customer must remember that its cheques and any Payment Instructions given via MCB Live might take time to clear and might not always be immediately reflected in the balance on Account(s).
- 19.2. When the Bank receives a transaction instruction from the Customer through MCB Live, the Bank will be entitled to debit any payment plus any charges applicable as per the Bank's latest schedule of charges for the transaction from any Account(s) maintained by the Customer with MCB. The Customer understands and agrees that once any transaction instruction is given through MCB Live, the Bank will be under no obligation:
  - To reverse the same; or
  - To accept an instruction that is conditional or reversible or which requires the Bank to pay a third party sooner than the Bank would be able to pay following the Bank's normal banking channels / practices. However, if the Customer does request a reversal of an instruction, the Bank may, at its discretion, try to do so to the extent that this is possible under the rules and practices of the banking system and any other rules or regulations for the time being in place within the Bank.
- 19.3. The Bank, at its sole right and discretion, may:
  - Refuse to carry out any instruction given via MCB Live; or
  - Require written confirmation in respect of a particular instruction.
- 19.4. If the Bank believes that an instruction may not have properly been authorized by the Customer, the Bank will be entitled to take steps to reverse any action taken on the basis of that instruction, after making reasonable efforts to check whether it was properly authorized. The Bank shall bear no responsibility for any loss caused by such reversal.
- 19.5. The Customer shall have the right to stop a payment made through MCB Live for a preauthorized certain type of payment instruction by promptly issuing instructions through available channels.

- 19.6. At the time of making payments for any utility bills, the Customer must ensure that the same is done carefully by putting in the desired amount (where applicable) and correct consumer number mentioned on the bill. The Bank shall not be responsible for any wrong information provided, and the Bank shall not be responsible to make any alterations or reversals of such transactions.
- 19.7. The Customer must be aware of the cut-off timings or else the Customer will be charged late payment charges in case of bill payment after cut-off timings.
- 19.8. For each fund transfer initiated by the Customer, MCB shall, at the time the transfer is initiated, make available to the Customer at its request, documentation and proof of such transfer. This document and proof of transfer shall contain the following:
- Amount and the date of transfer;
  - Type of transfer;
  - Identity of the Customer's Account held with MCB from which the funds are transferred;
  - Identity of the third party to whom or from whom the funds are transferred;
  - The location or identification of the terminal involved; and
- 19.9. MCB shall provide the Customer with a periodic statement for each Account as per the frequency mentioned by the customer., or as required by the Customer or SBP.

## **20. APPLICABILITY TO FUTURE ACCOUNTS**

- 20.1. MCB and the Customer agree that if the Customer opens further Accounts with MCB and/or subscribes to any of the products/services of MCB or any of the Affiliates, and MCB extends MCB Live to such Accounts or products or services and the Customer opts for use thereof, then these Terms shall automatically apply to such further use of MCB Live by the Customer. Consent to be provided by the customer for each account that is opened for using within the digital channel as per applicable regulations.

## **21. INDEMNITY**

- 21.1. In consideration of MCB providing MCB Live to the Customer, the Customer shall indemnify and hold MCB and / or the Affiliates, as the case may be, including both their officers, employees and agents, indemnified against all losses and expenses on full indemnity basis which MCB may incur, sustain, suffer or is likely to suffer in connection with MCB or Affiliates' execution of the Customer's Instructions and against all actions, claims, demands, proceedings, losses, damages, costs, charges and expenses as a consequence or by reason of providing a service through MCB Live for any action taken or omitted to be taken by MCB and /or the Affiliates, its officers, employees or agents, on the Instructions of the Customer. The Customer will pay MCB and /or the Affiliates such amount as may be determined to be sufficient to indemnify it against any such loss or expenses even though they may not have arisen or are contingent in nature.
- 21.2. The Customer shall take all necessary precautions to ensure that there are no mistakes and errors and that the information given or instructed to MCB is error-free, accurate, proper, and complete at all points in time. On the other hand, in the event of the Customer's Account receiving an incorrect credit by reason of a mistake committed by some other Person, MCB shall be entitled to reverse the incorrect credit at any time whatsoever without the consent of the Customer. The Customer shall be liable and responsible to the Bank and accede to accept the Bank's action in this respect without questions.

## **22. SETTLEMENT**

- 22.1. MCB shall not print or issue any advice or confirmation for any transaction conducted via MCB Live although any such transaction will be recorded in the statement of account issued by the Bank as well as Bank's records. A transaction is completed instantaneously if done before the cut-off time reckoned at the location of Bank's data and operation system. If it is done after the cut-off time at such location, it will be completed as a transaction at next business day value. The transaction details, Account balances and other information as shown in System are for reference only. Those transaction details and Account balances as recorded by the Bank will be conclusive (for example, as to the balance, the type and amount of the transaction and the time and date it occurred).

## **23. EVIDENCE**

- 23.1. The Customer agrees that all instructions transmitted through the System while using MCB Live or otherwise issued, though in electronic form:
- Are written documents, and the Customer agrees not to dispute or challenge the validity or enforceability of any such instruction on the grounds that it is not a written document and hereby waives any such right that he / she may have in this respect; and
  - Are original documents and the Customer agrees not to challenge the admissibility of any such instruction on the grounds that it is made in electronic form.
- 23.2. The Customer acknowledges and agrees that the Banks' records and any records of the instructions made or performed, processed or effected through MCB Live, or any record of transactions relating to MCB Live and any record of any transactions maintained or by any relevant person authorized by the Bank relating to or connected with MCB Live, whether stored in electronic or printed form, shall be binding and conclusive on the Customer for all purposes whatsoever and shall be conclusive evidence of the transactions and liability to the Bank. The Customer hereby agrees that all such records are admissible in evidence and that the Customer shall not challenge or dispute the admissibility, reliability, accuracy or the authenticity of the contents of such records merely on the basis that such records were incorporated and / or set out in electronic form or were produced by or are the output of a computer system, and hereby waives any such rights to so object.

## **24. STORAGE AND TRANSMISSION OF INFORMATION**

- 24.1. The Personal Information and all other information of the Customer including biometric information, shall be securely stored and transmitted in an encrypted or hashed format, as applicable.

24.2. The Customer agrees that MCB may store and transmit the Personal Information and all other information concerning the Account(s) in connection with MCB Live and MCB shall ensure that the information so collected shall not appear or be disclosed in whole to any individual processing officer/staff/third party and shall appear in partially anonymized/hashed/masked form as applicable, while rendering assisted banking services or reporting and management of banking service operations, to minimize its disclosure.

24.3. MCB shall take all necessary measures to mask any critical information at every stage of the end-to-end service process, unless explicitly requested by the Customer or essential for operational purposes.

## **25. CHANGE OF TERMS**

25.1. MCB shall have the absolute discretion to amend or supplement or delete any of the Terms at any time and will endeavour to give prior notice of thirty days for such changes. Such change to the Terms shall be disseminated and communicated to the Customer through its website or through email sent to Customers on registered email addresses or any other suitable means. By continuing to use any existing or new services through MCB Live after expiry of the above notice period, as may be introduced by MCB, the Customer shall be deemed to have accepted the changed Terms.

## **26. NON-TRANSFERABILITY**

26.1. By providing the Customer with the MCB Live access, MCB is granting the Customer a non-exclusive, non-transferable, temporary license to personally access and use MCB Live, and for no other purpose. The MCB Live Software and all other material and information provided to the Customer contains valuable information that belongs to MCB, either directly or has been granted to the Bank. The Customer shall not:

- Use the same except in connection with accessing MCB Live;
- Make copies, sell, assign, commercially rent, sub-license, otherwise transfer the same to any third party; or
- Try to decompile, reverse, engineer, input or compile any of the MCB Live Software.

## **27. CLOSURE AND TERMINATION OF MCB LIVE**

27.1. The Customer may request for termination of MCB Live at any time by unsubscribing through the MCB Live or calling Contact Centre. In the case of a written notice, the same shall be sent to the Contact Centre and the termination shall take effect as per the process defined. The Customer will remain responsible for any transactions made through MCB Live until the time of such termination.

27.2. MCB may withdraw or terminate MCB Live anytime, either entirely or with reference to a specific service or Customer, or in case of breach of Terms by a Customer, without any prior notice, or if the Bank learns of the death, bankruptcy or lack of legal capacity of the Customer.

## **28. NOTICES**

28.1. MCB may disseminate or publish notices of general nature, which are applicable to all Customers, in newspapers or on its website or through emails sent to Customers' registered email addresses. Such notices will have the same effect as a notice served individually to each Customer.

## **29. GENERAL**

29.1. The clause headings herein are only for convenience and do not affect the meaning of the relative clause.

29.2. MCB may sub-contract and employ agents to carry out any of its obligations under this Agreement and these Terms.

29.3. MCB Live services would be available to the Customers in certain locations only and during timings specified by MCB from time to time. Moreover, transactions would be carried out on the same day or on the next working day depending upon the time of logging of the transaction.

29.4. All costs, fees, charges, and expenses incurred by the Customer including telecommunication costs to use MCB Live would be borne by the Customer.

29.5. A formal Customer awareness program shall be developed by the Bank regarding the possible threats that a Customer can face while using MCB Live, in order to minimise fraud and identity thefts. The Customer awareness program will explain to the Customer the liabilities, role and responsibility of the Bank.

## **30. ASSIGNMENT**

30.1. MCB shall be entitled to sell, assign, or transfer MCB's right and obligations under the Terms or any security created in favour of MCB to any person of MCB's choice, in whole or in part and in such manner and on such terms, as MCB may decide. Any such sale, assignment, or transfer shall conclusively bind the Customer and all other persons.

30.2. The Customers, its heirs, legal representatives, executors, administrators and successors are bound by the Terms and the Customer shall not be entitled to transfer or assign any of its rights and obligations.

## **31. RIGHT OF SET-OFF AND LIEN**

31.1. MCB shall have the right of set-off and lien, irrespective of any other lien or charge, present as well as future, on the deposits held in the Account(s) or in any other account, whether in single name or joint name(s), to the extent of all outstanding dues and liabilities, whatsoever, arising as a result of MCB Live being extended to and / or used by the Customer or on account of any other financial accommodation availed and consumed by the Customer.

## **32. PROPRIETARY RIGHTS**

- 32.1. The Customer acknowledges that the software underlying MCB Live, as well as other Internet related software which are required for accessing MCB Live, are legal property of the respective vendors. The permission given by MCB to access MCB Live will not convey any proprietary or ownership rights in such software. The Customer shall not attempt to modify, translate, disassemble, decompile, or reverse engineer the software underlying MCB Live or create any derivative product based on the software.

## **33. JURISDICTION**

- 33.1. The Terms will be construed and enforced in accordance with, and the rights of the parties hereto will be governed by, the laws of Pakistan applicable therein. Any and all disputes arising under this Agreement and these Terms, whether as to interpretation, performance or otherwise, will be subject to the jurisdiction of the courts of Lahore, Pakistan and each of the parties hereto hereby irrevocably submit to the jurisdiction of such courts.
- 33.2. The Parties hereby agree that any legal action or proceedings arising out of the Terms for MCB Live shall be brought in the courts of law only, and to irrevocably submit themselves to the jurisdiction of such courts.
- 33.3. MCB may, however, in its absolute discretion and subject to any applicable laws, commence any legal action or proceedings arising out of the Terms for MCB Live in any other court, tribunal or other appropriate forum, and the Customer hereby consents to that jurisdiction.
- 33.4. Any provision of the Terms for MCB Live which is prohibited or unenforceable in any jurisdiction in Pakistan shall, as to such jurisdiction, be ineffective to the extent of prohibition or unenforceability but shall not invalidate the remaining provisions of the Terms or affect such provision in any other jurisdiction.

## **34. SERVICE QUALITY:**

- 34.1. To protect both the Customers and staff of the Bank, to help resolve any disputes between the Customers and the Bank and to ensure the quality of services provided by the Bank, the Customer acknowledges and agrees that:
- The Bank will record all telephonic conversations between the Bank and the Users of MCB Live; and
  - The Bank will keep a record of all Instructions given by Customers via MCB Live and all other Customer information, in accordance with clause 24 above.

## **35. UNDERTAKING**

- 35.1. Subject to the above Terms, the Customer hereby undertakes to be solely responsible for the registration with MCB Live using their Personal Information, including ATM Card Number, ATM PIN and/or OTP delivered on Customer's mobile number /or TPIN and any other authentication method that the Bank requires and for all transactions to be conducted via MCB Live. In this regard any failure, incapacity, irregularity, or inability on the Customer's part due to any reason whatsoever including but not limited to unlawful use of MCB Live, incorrect personal details, illness, disease, permanent disability, visual impairment, blindness, and illiteracy will not relieve the Customer from any liability and obligation towards MCB.
- 35.2. Should the Customer breach any term of this Agreement or these Terms, the Customer hereby undertake to compensate the Bank for any loss suffered as a result of this breach.

## **36. LEGAL CAPACITY**

- 36.1. The Customer warrants to the Bank that the Customer has the required legal capacity to enter and be bound by this Agreement and these Terms. Anyone below the age of 18 must be assisted by their legal guardian when reading this Agreement and these Terms. If the Customer is unsure whether the Customer has the legal capacity to enter into this Agreement, the said Customer should contact someone able to provide him/her with the said information before use of MCB Live.

## **37. THE EXTENT OF OUR LIABILITY FOR THE CUSTOMER'S LOSS OR DAMAGE**

- 37.1. The Bank will take all reasonable steps to ensure that systems in connection with MCB Live are installed with adequate security designs to control and manage the risks relating to operation of the system.
- 37.2. The Bank will not be liable under any circumstance whatsoever for any loss or damage caused because of unauthorized or fraudulent use of MCB Live or any breach of the Terms, including, any direct, indirect, consequential, or special loss.
- 37.3. By accepting these Terms, the Customer agrees that:
- The Customer is fully aware of the pros and cons of usage of MCB Live;
  - The Customer has registered with MCB Live and is fully aware about the available limits;
  - The Customer bears the responsibility of safe custody of his/her credentials and fully accepts the responsibility of usage of MCB Live; and
  - In case of any dispute between the Customer and the Bank, the data available in the Bank's record shall be considered as authentic and final and the Customer waives any and all rights of protest or disputes in relation to such data.

## ایم سی بی لائیو (ڈیجیٹل چینل) کی شرائط و ضوابط

یہ شرائط و ضوابط (دی "فرمز") ایم سی بی لائیو ڈیجیٹل چینل پلیٹ فارمز ویب/اپلیکیشن (ایم سی بی لائیو) استعمال کرنے والے تمام صارفین پر لاگو ہوں گی۔ ایم سی بی لائیو ٹیک رسائی بی بینک لیونڈ (دی "بینک" یا "ایم سی بی") جہاں کہیں جس طرح بیاق و سباق مطلوب ہو، کی طرف سے منظوری کے تابع ہوگی۔

صارفین پر شرائط لازم ہیں اور ایم سی بی لائیو کے استعمال کی نگرانی کرتی ہیں۔ صارف کے لیے ضروری ہے کہ شرائط کو احتیاط سے پڑھے اور سمجھے۔ ایم سی بی لائیو رجسٹر اور/یا استعمال کر کے صارف غیر مشروط طور پر قبول کرتا ہے اور اتفاق کرتا ہے کہ شرائط کے مطابق عمل کرے گا۔ بینک کو وقتاً فوقتاً شرائط میں ترمیم کرنے کا خصوصی حق حاصل ہوگا اور وہ کر سکتا ہے۔ صارف کو بینک آف پاکستان ("ایس بی پی") کی طرف سے مقرر کردہ وقت کے اندر شرائط میں کسی تبدیلی کی پیشگی اطلاع دے دی جائے گی۔ یہاں یا اس طرح کی کسی بھی تبدیلی سے متعلق کسٹمر نوٹیفیکیشن دینے کا طریقہ بینک کی صوابدید ہے۔ صارف کے پاس ایم سی بی لائیو ختم کرنے کا اختیار ہوگا اگر وہ شرائط/ترمیم کی موثر تاریخ کے بعد ایم سی بی لائیو کا استعمال جاری رکھتا ہے تو بینک کے پاس یہ یقین کرنے کی معقول وجہ ہوگی کہ صارف نے ترمیم شدہ شرائط کو پڑھ لیا ہے اور ان پر متفق ہے اور صارف کی طرف سے ایسے استعمال کو ایسی کسی ترمیم (ترمیم) کی مضمر قبولیت کے طور پر سمجھا جائے گا۔

### اصطلاحات:

اس دستاویز میں مندرجہ ذیل الفاظ اور جملوں کے وہی معنی ہوں گے جیسا کہ ذیل میں متعین کیا گیا ہے جب تک بیاق و سباق دوسری طرح ظاہر کرے:

- 1- "اکاؤنٹ کی معلومات" کا مطلب ہے صارف کے لیے بینک کی طرف سے قائم کردہ اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) سے متعلقہ معلومات، بشمول ذاتی اور مالی معلومات۔
- 2- "اکاؤنٹ (اکاؤنٹس)" صارف کے بینک اکاؤنٹ (اکاؤنٹس)، کریڈٹ کارڈ اکاؤنٹ، لون اکاؤنٹ اور یا کسی اور قسم کے اکاؤنٹ/سہولت (ایم سی بی بینک کی ساتھ قائم کردہ ہر ایک "اکاؤنٹ" اور مجموعی طور پر "اکاؤنٹس" جو کہ ایم سی بی لائیو استعمال کرتے ہوئے آپریٹرز کے لیے اہل اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) ہیں) کا حوالہ دیتا ہے۔
- 3- "واپس" کا مطلب ہے ایم سی بی برنس پارٹنرز اور ویبڈرز۔
- 4- "معادہ" کا مطلب ہے یہ معاہدہ ہے۔
- 5- "الٹس" صارف کے ای میل ایڈریس یا رجسٹرڈ فون نمبر کو استعمال کرتے ہوئے ایم سی بی کی طرف سے صارف کو مہیا کردہ یا فراہم کردہ اکاؤنٹ کی ضروری معلومات کا حوالہ دیتا ہے جو کہ صارف کی خصوصی درخواست پر مشتمل ہے۔
- 6- "ایس بی ایم" آٹومیٹڈ ٹرانزیکشن کا حوالہ دیتا ہے جو کہ بینکنگ ٹرانزیکشن کے لیے الیکٹرانک بینکنگ ڈیوائس کے طور پر استعمال کی جاتی ہے۔
- 7- "ہائی میٹرک لوگن" اینڈرائڈ اور آئی او ایس سمارٹ فونز کے لیے ایم سی بی لائیو موبائل ایپلیکیشنز کی خصوصیت کا حوالہ دیتا ہے جہاں پر صارف اپنے موبائل ڈیوائس پر رجسٹر شدہ فنگر پرنٹ/چھ آئی ڈی یا فیس آئی ڈی (صرف آئی فون موبائلز + فیس آئی ڈی نیچر کو سپورٹ کرتا ہے) استعمال کر کے اپنی شناخت کی تصدیق کر سکتا ہے۔
- 8- "ہائی میٹرک رجسٹریشن" نادر سے تصدیق شدہ کسٹمر کی شناخت (سی این آئی سی) پر ہائی میٹرک تصدیق مہیا کر کے ایم سی بی لائیو کے لیے رجسٹریشن کے طریقہ کار کا حوالہ دیتا ہے۔
- 9- "ہائی میٹرک تصدیق" نادر کی طرف سے دی گئی متعلقہ سروسز کے ذریعے تصدیق شدہ ڈیجیٹل چینل کی رجسٹریشن اور اہلیت کے لیے شناخت اور تصدیق کے مقاصد کے لیے صارف کی شناخت/تصدیق (فنگر پرنٹس) استعمال کرنے کے طریقہ کار کا حوالہ دیتا ہے۔
- 10- "رابطہ مرکز" ایم سی بی کے رابطہ مرکز کا حوالہ دیتا ہے جو ایم سی بی کا پبلیک نیٹ ورک 042-111-000-622 ڈائل کر کے ایک ٹیلی فون چینل کے ذریعے صارف کے رابطوں اور معلومات کو ترتیب دیتا ہے۔
- 11- "صارف" ایم سی بی لائیو استعمال کر کے، بینک کی ایک یا زیادہ سروسز/اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) استعمال کرتے ہوئے ایم سی بی کے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) ہولڈر کا حوالہ دیتا ہے۔
- 12- "ایم سی بی لائیو کے سلسلے میں غلطی" کا مطلب لوگن سمیت چینل پر ایک فنکشنل یا غیر مالیاتی سرگرمی کی ایک ناکام کوشش کی وجہ سے صارف کو خبردار کرتے ہوئے کسی بھی سسٹم کا پیدا کردہ پیغام ہے اور اسے شامل کرنا ہے۔ یہ غلط ان پٹ، ناقص ڈیٹا یا سسٹم ریسیٹس کی وجہ سے ہو سکتا ہے۔
- 13- "فیس آئی ڈی" چہرے کی شناختی نظام کا حوالہ دیتا ہے جو صارف کو اجازت دیتا ہے کہ ڈیوائس کے فعال اور اپنے ڈیوائس تک رسائی حاصل کرنے کے لیے اپنی شناخت کی تصدیق کرے۔
- 14- "فنگر پرنٹ" یا "چھ آئی ڈی" فنگر پرنٹ سے شناخت کی ٹیکنالوجی کا حوالہ دیتا ہے جو صارف کو ڈیوائس پر اپنے گھبرائے گئے سسٹم پر اپنی انگلی رکھ کر اپنی شناخت کی تصدیق کی اجازت دیتا ہے، جو کہ انھیں اپنی ڈیوائس اور ڈیوائس کے افعال تک رسائی حاصل کرنے کی اجازت دیتا ہے۔
- 15- "ہوم سکرین" شارٹ سکرین کا حوالہ دیتا ہے جو کہ اپلیکیشن کے پہلی بار کھولنے پر پائی ڈیٹا ڈسپلے کی جاتی ہے جہاں سے صارف مخصوص افعال تک رسائی کے قابل ہوتا ہے۔
- 16- "مشترکہ اکاؤنٹ (اکاؤنٹس)" دو یا دو سے زائد افراد کی طرف سے قائم کردہ اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) کا حوالہ دیتا ہے۔
- 17- "ایم سی بی لائیو" ایم سی بی کی طرف سے صارفین کو پیش کردہ ایم سی بی لائیو ڈیجیٹل چینل پلیٹ فارمز (ویب/اپلیکیشن) کی سروسز کا حوالہ دیتا ہے جس کے استعمال سے صارف اپنے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) تک رسائی کر سکتا ہے، ٹیلیفون دیکھ سکتا ہے، فنڈز انسٹور کر سکتا ہے، آن لائن بل ادا کر سکتا ہے اور ایم سی بی کی طرف سے وقتاً فوقتاً فراہم کردہ دیگر مالیاتی اور غیر مالیاتی خدمات سے فائدہ اٹھا سکتا ہے۔
- 18- "پاس ورڈ" کا مطلب الفاظ، نمبرز یا کیبکٹرز کا ایک سلسلہ ہے جو ایک شناخت کی تصدیق کے لیے استعمال کیا جاتا ہے اور ایم سی بی لائیو ٹیک رسائی کی اجازت دیتا ہے۔
- 19- "ادائیگی کی ہدایت" کا مطلب کسی مقصد کے لیے بذریعہ ایم سی بی لائیو صارف کو دی جانے والی کوئی ہدایت ہے تاکہ وہ اپنا اکاؤنٹ ڈیٹ کر سکے۔ ان ہدایات میں بلوں کی ادائیگی، واؤچرز یا موبائل ٹاپ اپس کی خریداری، ایم سی بی یا دیگر بینکوں کے ساتھ دوسرے منظور شدہ صارفین کی طرف سے قائم کردہ اکاؤنٹس میں فنڈز کی منتقلی شامل ہو سکتی ہے لیکن یہ اس تک محدود نہیں ہے۔ بینک اس سہولت کو اپنی مرضی اور مخصوص صوابدید سے صرف چند خدمات تک محدود کر سکتا ہے۔
- 20- "ذاتی معلومات" ایم سی بی صارف کی رضامندی سے فراہم کردہ معلومات کا حوالہ دیتی ہے۔
- 21- "پاس ورڈ" کا مطلب ڈیجیٹل چینل کو استعمال کرنے کے لیے صارف کی طرف سے بنایا گیا خفیہ کوڈ ہے۔
- 22- "سٹیٹنگ" سے مراد وہ اختیار ہے جو صارف کو اپنی ضروریات کے مطابق کچھ ترمیمات کو تبدیل کرنے کے لیے دستیاب ہے۔
- 23- "ایس ایم ایس" سے مراد شارٹ مسج سروس ہے جس میں جی ایس ایم ٹیلی کمیونیکیشن سسٹم پر ایلیفٹا میوریک میسجنگ کا ذریعہ، راستہ اور ترسیل شامل ہے۔

24- ”سسٹم“ الیکٹرانک ڈیوائس بشمول موبائل، کمپیوٹرز، لپ ٹاپ، ہینڈلڈ وغیرہ کا حوالہ دیتا ہے جو کہ ایم سی بی لائیو بینک رسائی کے لیے استعمال کیے جاتے ہیں۔

25- ”شرائط“ ایم سی بی لائیو کے استعمال کے لیے اس میں شامل شرائط و ضوابط کا حوالہ دیتی ہیں۔

26- ”صارف (صارفین)“ ایم سی بی لائیو بینک رسائی کے مقاصد کے لیے سسٹم چلانے والے صارف کا حوالہ دیتا ہے۔

27- ”یوزر آئی ڈی“ ایم سی بی لائیو پر ایک مخصوص یوزر کی شناخت کے لیے منفرد یوزر شناخت کا حوالہ دیتا ہے۔

28- ”ایم سی بی“ یا ”بینک“ ایم سی بی بینک لمیٹڈ کا حوالہ دیتا ہے۔

29- ”ایم سی بی لائیو سافٹ ویئر“ ایم سی بی لائیو اپیلیکیشن پلیٹ فارم کا حوالہ دیتا ہے۔

30- ”ایم ایس پی“ (مرجٹ سروس پرووائڈر) ایک کمپنی کا حوالہ دیتا ہے جو کہ ادائیگی پر کارروائی کی سروس فراہم کرتی ہے۔

31- ”اوٹی پی“ (ایک وقتی پاس ورڈ) سے مراد وہ پاس ورڈ ہے جو صارف کے رجسٹرڈ ڈیوائس پر، جو ”ایم ایس پی“ وصول کرنے کی صلاحیت رکھتا ہے، یا ”ای میل“ کے ذریعے بھیجا جاتا ہے تاکہ اس بات کی تصدیق/توثیق کی جاسکے کہ متعلقہ کارروائی/لیں دین صارف نے خود شروع کیا ہے۔ ”اوٹی پی“ کی لمبائی، فارمیٹ اور وقت کی حد بینک اپنی صوابدید پر مقرر کرے گا۔ ”سسٹم“ کی صلاحیت اور ”سسٹم“ میں متعین شرائط کے مطابق یہ ”اوٹی پی“ یا تو خود کار طور پر حاصل کیا جاسکتا ہے یا صارف کے ذریعے درج کیا جاسکتا ہے۔

32- ”اوٹی پی/ٹی پی“ کا مطلب ہے ایک بار کے لیے پاس ورڈ جو صارف کی رجسٹرڈ ڈیوائس پر بھیجا جاتا ہے جو ایس ایم ایس یا ای میل وصول کرنے کا اہل ہوتا ہے متعلقہ ایونٹ/ٹرانزیکشن (ٹرانزیکشنز) کی ابتداء کرنے والے صارف کی تصدیق ہو جائے۔ اوٹی پی کا دورانیہ، فارمیٹ اور نام آؤٹ بیٹک کی طرف سے اس کی اپنی صوابدید پر بیان کیا جائے گا۔ سسٹم کی اہلیت پر انحصار کرتے ہوئے اور جیسا کہ سسٹم میں بیان کیا گیا ہے، یہ اوٹی پی یا تو خود کار طریقے سے حاصل کیا جاسکتا ہے یا صارف کی طرف سے ان پٹ ہو سکتا ہے۔

### شرائط کا نفاذ العمل ہونا:

یہ شرائط ایم سی بی لائیو کے استعمال کے لیے صارف اور ایم سی بی کے درمیان معاہدہ کے قیام کو عمل میں لاتا ہے صارف ایم سی بی لائیو کے استعمال کے لیے مقرر کردہ فارم سے ایم سی بی کو اپلائی/سبسکرائب کرے گا۔ ایم سی بی کو اپنی صوابدید پر یقین ہوگا کہ کوئی وجہ بنائے بغیر ایسی درخواستوں کو قبول یا مسترد کر دے۔ پہلی بار ایم سی بی لائیو کے لیے اپلائی کر کے صارف ان شرائط کو تسلیم کرتا ہے اور قبول کرتا ہے۔

یہ شرائط ان کے علاوہ ہیں جن میں ایم سی بی سے کسی بینکنگ سروس/پروڈکٹ کی دستیابی یا اکاؤنٹ کھولنے کے وقت صارف نے اتفاق کیا تھا۔

ڈیٹ کارڈ کی لمیٹڈ برانچ KYC کی ضروریات سے وابستہ ہیں جیسا کہ قابل اطلاق ہو اور ایم سی بی لائیو سے مختلف ہیں۔

### 2- ایم سی بی لائیو سروسز اور رسائی

2.1- ایم سی بی لائیو کا نفاذ ہونا/استعمال کرنے کے لیے صارف کو ضرورت ہوتی ہے کہ سافٹ ویئر کو مخصوص اجازتوں (مقام، میڈیا، فون اور/یا جیسا کہ بینک کو وقتاً فوقتاً ضرورت ہو سکتی ہے) تک رسائی کی اجازت دے اور اسے ضرورت ہوگی کہ ہائیڈروجن تصدیق/رجسٹریشن کے عمل کو انجام دے اور تسلیم کرے جیسا کہ آپریٹنگ ڈیوائس سمیت انٹرنیٹ اور متعلقہ آلات کے استعمال کے عادی ہیں۔ ایم سی بی لائیو تو قیام کرتا ہے کہ جب وہ صارف کو انٹرنیٹ براؤزرز یا موبائل او ایس ڈی جیسے موازن سافٹ ویئر کو آپ ڈیٹ کرنے کا مشورہ دیتا ہے تو صارف کو ایسی درخواست کی تعمیل کرنی چاہیے اور اپنی کسی درخواست کی عدم تعمیل یا کسی بھی غیر مطابقت پذیر سافٹ ویئر کے استعمال کی وجہ سے ہونے والے کوئی نقصان صارف کی وجہ سے ہوگا اور ایم سی بی کی طرف سے کوئی ذمہ داری نہیں ہے۔

2.2- ایم سی بی پر واجب نہیں ہے کہ انٹرنیٹ براؤزرز/موبائل او ایس پلیٹ فارمز کے تمام ورژن کو سپورٹ کرے یا مختلف موبائل ڈیوائسز پر دستیاب موبائل او ایس پلیٹ فارمز کے تمام ورژن کے ذریعے فنگر پرنٹ/فیس آئی ڈی شناخت کو سپورٹ کرے۔

2.3- ایم سی بی لائیو کے ذریعے اپنے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) تک رسائی کے لیے صارف اپنا یوزر آئی ڈی اور خفیہ پاس ورڈ بنائے گا۔ موبائل اپیلیکیشن سے رسائی کی صورت میں صارف کے پاس اپنی صوابدید پر فنگر پرنٹ/فیس آئی ڈی شناخت (جہاں صارف کے موبائل آئی ڈی ڈیوائس کے ذریعے سپورٹ کیا جاتا ہے) کے ذریعے لوگن کرنے کا اضافی اختیار ہوگا۔ ایسی تصدیق کی خلاف ورزی کی وجہ سے ہونے والے کسی نقصان یا ضرر کے لیے ایم سی بی ذمہ دار نہیں ہوگا۔

2.4- ایم سی بی اپنی مرضی سے سسٹم/ڈیوائسز کی تعداد کو محدود کر سکتا ہے جس سے صارف ایم سی بی لائیو بینک رسائی حاصل کر سکے۔

2.5- ایم سی بی ڈیجیٹل چینلز پر معقول ڈیٹا ٹرانزیکشن کی حد مقرر کرے گا اور تصدیق کے بعد صارف اس حد کو کم یا زیادہ کرنے کی اجازت دے گا۔ مزید برآں صارف کو یہ اختیار فراہم کیا جائے گا کہ بیان کردہ طریقہ کار کے ذریعے تمام ڈیجیٹل چینلز کے لیے ٹرانزیکشن کی حد کا بندوبست کرے۔

2.6- ایم سی بی ڈیجیٹل چینل کے ذریعے مخصوص اکاؤنٹ سے پوٹینشل کمپنی/ویڈیو کی گئی پوٹینشل بلز کی ادائیگیوں کی تعداد پر معقول حد کی وضاحت کرے گا اور نفاذ کرے گا۔ تاہم مذکورہ حد کو بیان کردہ طریقہ کار کے ذریعے صارف کی مخصوص درخواست پر بڑھایا بھی جاسکتا ہے۔

2.7- اضافی سیورٹی کے لیے صارف کو متعدد باریکیاں بنیاد پر لوگن پاس ورڈ تبدیل کرنے کی ضرورت ہوتی ہے۔

2.8- کسی بھی غیر مالیاتی اور مالیاتی ٹرانزیکشن (بل کی ادائیگیوں، فنڈز کی منتقلی وغیرہ) کی تصدیق کرنے کے لیے صارف کو اوٹی پی/ٹی پی یا تصدیق کا کوئی اور طریقہ فراہم کیا جاسکتا ہے جیسا کہ ایم سی بی وقتاً فوقتاً ترمیم کرتا ہے جس کے ذریعے وہ اپنے شناخت کی تصدیق کر سکتا ہے/کر سکتی ہے۔

2.9- صارف تسلیم کرتا ہے کہ ایم سی بی صارفین کو مالیاتی ٹرانزیکشن کو ڈیجیٹل طریقے سے پروسیس کرنے کے حوالے سے سہولت فراہم کرنے کے لیے ایم سی بی لائیو پلیٹ فارم مہیا کر رہا ہے۔ ایم سی بی/ایم سی بی لائیو کو کسی بھی مربوط/غیر مربوط تیسرے فریق/ویڈیوز/سروس فراہم کنندگان/اداروں کی طرف سے معیار کارکردگی یا ایم سی بی لائیو کی طرف سے پیش کردہ پراڈکٹس، سروسز یا کاروائیوں سے متعلق کسی بھی مسئلے کے لیے جوابدہ نہیں ٹھہرایا جائے گا اور صارف تسلیم کرتا ہے کہ مذکورہ پراڈکٹس، سروسز یا اقدامات سے پیدا ہونے والے کسی بھی تنازعات، نقصانات یا ذمہ داریوں کی حتیٰ ذمہ داری تیسرے فریق/ویڈیوز/سروس فراہم کنندگان/اداروں کی ہوگی اور صارف ایسے معاملات میں ایم سی بی کو ذمہ دار نہیں ٹھہرائے گا۔

### 3- ڈیوائسز کی رجسٹریشن اور اکاؤنٹ تک رسائی کا کنٹرول

3.1- صارف کی طرف سے کوئی بھی نئی ڈیوائس رجسٹر کیے جانے کی صورت میں، صارف اپنے رجسٹرڈ رابطہ نمبر اور رجسٹرڈ ای میل ایڈریس کے ذریعے اس کی اطلاع فوری طور پر وصول کرے گا۔

3.2- ایم سی بی لائیو اکاؤنٹس کی تعداد پر ڈیوائس سے رسائی کی ایک معقول حد قائم کر سکتا ہے۔ اگر کوئی ڈیوائس متعین حد سے تجاوز کر جاتی ہے تو ایم سی بی لائیو اکاؤنٹس کی سیورٹی کو یقینی بنانے کے لیے اضافی تصدیق کنٹرول کو نافذ کر سکتا ہے۔

3.3- ایم سی بی لائیو نے رجسٹرڈ صارفین کے لیے موبائل اپیلیکیشنز کو چالو کرنے سے پہلے بینک کی اپنی صوابدید کے مطابق یا مرد و حضوابط کی ہدایت کے مطابق کولنگ آف پیریڈ نافذ کرے گا۔ تاہم کولنگ آف پیریڈ کے لیے مقرر کردہ وقت مرد و حضوابط کے مطابق تبدیل ہو سکتا ہے۔

- 3-4۔ ایم سی بی/ایم سی بی لا نیو کاؤنٹ میں اہم تبدیلیوں جیسا کہ ڈیو آفس، صارف کے موبائل نمبر، ای میل آئی ڈی، ٹرانزیکشن کی حد، پاس ورڈ ری سیٹ وغیرہ کے لیے درخواستوں کے نفاذ سے پہلے ایک کولنگ آف پیریڈ بھی متعارف کرے گا۔
- 3-5۔ صارف کو بذریعہ ایس ایم ایس اور متبادل چینلز جیسا کہ ای میل کے ذریعے کاؤنٹ میں ہونے والی ناگزیر تبدیلیوں سے متعلق پیشگی اطلاع دی جائے گی۔
- 3-6۔ ایم سی بی کے کسی چارج (چارجز) میں گئی تبدیلی (تبدیلیوں) کے متعلق شیڈول آف بینک چارجز (ایس او بی سی) کے ذریعے آگاہ کیا جائے گا اور نفاذ عمل ہونے سے گائیڈ لائنز کے مطابق صارف کو بروقت مطلع کیا جائے گا۔
- 3-7۔ ڈیجیٹل چینلز کو فعال کرنے کے لیے رجسٹریشن یا سائن اپ کا عمل اس وقت تک ایم سی بی کے ساتھ صارفین کے کاؤنٹس کی موجودگی کے بارے میں کوئی تصدیق فراہم نہیں کرے گا جب تک کہ یہ عمل مکمل نہیں ہو جاتا۔
- 3-8۔ ایم سی بی لا نیو پر متعدد ناکامیاب لوگن کوششیں (جن کی تعداد اندرونی پالیسی کے مطابق وقتاً فوقتاً تبدیل ہو سکتی ہے) کی صورت میں ایم سی بی کی حق محفوظ رکھتا ہے کہ ایم سی بی لا نیو تک صارف کی رسائی کو عارضی یا مستقل طور پر بلاک کر دے۔
- 4۔ ہدایات:
- 4-1۔ ایم سی بی لا نیو کی تمام ہدایات اور آپریٹنگ سسٹم پر صارف کو انٹرنیٹ رابطہ کی دستیابی پر منحصر ہے۔
- 4-2۔ صارف ایم سی بی اور/یا متعلقہ اداروں کو فراہم کردہ ادائیگی کی ہدایات کی درستی اور صداقت کے لیے ذمہ دار ہے اور یہ ایم سی بی لا نیو کو چلانے کے لیے کافی ہوں گی۔
- 4-3۔ ایم سی بی کو ادائیگی کی ہدایت کی آزادانہ طور پر تصدیق کرنے کی ضرورت نہیں ہوگی: ایک ہدایت مؤثر ہے اور ایم سی بی کی کوئی ذمہ داری نہیں ہوگی اگر یہ کسی ہدایت (ہدایات) کے نفاذ کو نہیں روکتی یا نہیں منع کرتی یا اس قابل نہیں ہے۔
- 4-4۔ ایم سی بی کو کوئی بھی وجہ بتائے بغیر ہدایات کی تعمیل کرنے سے انکار کر سکتا ہے اور کسی بھی ہدایت کی حکمت کا جائزہ لینے کے لیے بصورت دیگر ذمہ دار نہیں ہوگا اور ایم سی بی لا نیو کے ذریعے آپریٹنگ کو معطل کرنے کا حق رکھتا ہے اگر اس کے پاس یہ یقین کرنے کی وجہ ہو کہ ایسی ہدایات بلاواسطہ یا بلاواسطہ نقصان کی طرف لے جائیں گی یا ہو سکتا ہے ایم سی بی لا نیو کو جاری رکھنے سے پہلے صارف سے ہر جانہ کی ضرورت ہو۔
- 4-5۔ ایم سی بی صارف کو ایم سی بی لا نیو کے آپریٹنگ کو معطل کرنے کا حق رکھتا ہے اگر اس کے پاس یہ یقین کرنے کی وجہ ہو کہ یہ صارف یا بینک بلاواسطہ یا بلاواسطہ نقصان پہنچا سکتا ہے یا اس سہولت کے ناقابل قبول استعمال کی وجہ سے نقصان ہو سکتا ہے۔
- 4-6۔ قوانین و ضوابط کی تعمیل کے حصول میں ایم سی بی کسی بھی ادائیگی کے پیغامات کو روک سکتا ہے اور اس کے ساتھ دیگر معلومات یا رابطے کا ڈیٹا کاؤنٹ ہولڈر کی جانب سے دوسرے بینک کے ذریعے بھیجے گئے پیغامات کی پوچھ گچھ کر سکتا ہے۔ اس عمل میں مستقبل کی معلومات حاصل کرنا شامل ہو سکتا ہے۔ صارف اس مقصد کے لیے قوم کی منتقلی کے لیے ادائیگی کی ہدایات دینے کے لیے آزاد ہوگا جیسا بھی وہ مناسب سمجھے۔ تاہم صارف کسی بھی غیر قانونی یا نامناسب مقاصد کے لیے ادائیگی کی ہدایت یا کوئی بھی متعلقہ سروس کو استعمال نہ کرنے یا اجازت نہ دینے پر اتفاق کرتا ہے۔
- 4-7۔ صارف یقین دلاتا ہے کہ موجود قوانین و ضوابط یا کسی اور گائیڈ لائن کی خلاف ورزی کی وجہ سے ہونے والے تمام نتائج کے لیے جو کہ بینک کو نقصان پہنچا سکتے ہوں یا خود تباہی کا مدعا ہوگا/ہوگی۔
- (a) صارف پورا حق اور/یا اختیار رکھتا ہے کہ حاصل کردہ سروسز، ادائیگیوں/ٹرانزیکشنز تک رسائی حاصل کرے اور فائدہ اٹھائے اور قابل اطلاق علاقوں میں ہر دائرہ اختیار میں لاگو قوانین و ضوابط کا مشاہدہ اور ان کی تعمیل کرے گا۔
- (b) صارف ایم سی بی کو ایسی معلومات اور/یا مدد فراہم کرے گا جس کی اس معاہدے کے تحت ایم سی بی لا نیو کی دستیابی کے لیے اور/یا ایم سی بی کی کسی اور ذمہ داری کو پورا کرنے کے لیے ایم سی بی کی ضرورت ہو۔
- 4-8۔ صارف اپنے ایم سی بی لا نیو سے متعلقہ کوئی تصدیقات کسی بھی شخص کو فراہم نہیں کرے گا بشمول یوزر آئی ڈی، پاس ورڈ، اوٹو ٹی وی وغیرہ یا اپنی طرف سے کسی اور کو ایم سی بی لا نیو پر ایٹ کرنے کی اجازت نہیں دے گا۔
- 4-9۔ صارف زیر استعمال ڈیو آفس/ڈیو آفسز کی سائبر ہائی سیمن کی یقین دہانی کرے گا جو کہ ایم سی بی لا نیو تک رسائی کے لیے ضروری اور اہم ہے۔
- 4-10۔ صارف کو کسی بھی صورتحال میں، جو کچھ بھی ہو، کسی کو بھی اپنی طرف سے ایم سی بی لا نیو پر ایٹ کرنے کی اجازت نہیں دینی چاہیے۔
- 4-11۔ صارف کو ایم سی بی تک رسائی کے دوران، کسی بھی صورت میں، اپنے سسٹم کو تباہ نہیں چھوڑنا چاہیے کیونکہ سسٹم ایم سی بی سے آزادانہ طور پر حاصل کردہ ایک ڈیو آفس ہے۔
- 4-12۔ صارف کو سائبر/انٹرنیٹ کیفے یا کسی غیر محفوظ رابطے سے ایم سی بی لا نیو تک رسائی حاصل نہیں کرنی چاہیے، جب تک کہ پہلے اس بات کی یقین دہانی نہ کر لے کہ کوئی اور ان کی رسائی، خفیہ معلومات کو دیکھنے یا کاپی کرنے یا ان کے خود ہونے کا بہانہ نہ کرے ایم سی بی لا نیو تک رسائی حاصل کرنے کے قابل نہیں ہے۔
- 4-13۔ صارف کو ایم سی بی لا نیو کے اپنے استعمال کی سیوریٹی کے تحفظ کے لیے بنائے گئے کسی بھی دیگر تقاضوں کی تعمیل کرنی چاہیے جنہیں بینک یا تو ان شرانڈ کو اپ ڈیٹ کرے یا کسی اور طریقے سے وقتاً فوقتاً مطلع کر سکتا ہے۔
- 4-14۔ اگر صارف کا ایم سی بی لا نیو چینل ایک سال یا بینک کی طرف سے اس طرح مقرر کردہ کسی اور عرصے کے لیے غیر استعمال شدہ ہے تو اسے غیر فعال سمجھا جائے گا اور کسی نوٹس یا اطلاع کے بغیر بینک کی طرف سے بلاک یا معطل کیا جاسکتا ہے۔
- 4-15۔ صارف تسلیم کرتا ہے کہ سروسز کی فراہمی ایس بی بی کی طرف سے ترتیب دی جاتی ہے اور اتفاق کرتا ہے کہ وہ پاکستان کے کسی قابل اطلاق قانون یا کسی سرکاری یا ریگولیٹری اتھارٹی، بشمول ایس بی بی لیکن اس تک محدود نہ ہو، کے قوانین کی خلاف ورزی کرنے کے لیے کوئی قدم نہیں اٹھائے گا اور نہ ہی کوئی ایسا کام کرے گا۔
- 4-16۔ یہاں موجود ہدایات میں سے کسی کی عدم تعمیل کی وجہ سے اور اس وجہ سے کہ اگر صارف کے یوزر آئی ڈی، پاس ورڈ کے ذریعے اور صارف کے رجسٹرڈ موبائل نمبر پر بھیجے گئے کے ذریعے مالیاتی اور غیر مالیاتی ٹرانزیکشن کی توثیق کرے ایم سی بی تک رسائی کی جاتی ہے تو ایم سی بی کسی بھی طرح سے ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 5۔ طریقہ کار
- 5-1۔ صارف کا فرض ہے کہ وہ ایم سی بی لا نیو استعمال کرنے کے لیے خود کو تصدیقی عمل سے روشناس کرے۔ ایم سی بی صارف کی طرف سے کی گئی غلطی/فروگزاشت کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 5-2۔ بینک کی کسی ہدایت کی تصدیق کا پابند نہیں ہوگا۔ بینک بہترین کوشش کی بنیاد پر اور جہاں بھی بینک کے لیے آپریٹنگ طور پر ممکن ہو، ہدایات پر عمل کرنے کی کوشش کرے گا۔
- 5-3۔ صارف ایم سی بی کے ساتھ اپنے رابطہ کی تصدیقات کی اپ ڈیٹڈ معلومات فراہم کرنے کا ذمہ دار ہے تاکہ یقین دلا سکے کہ ایم سی بی لا نیو کے استعمال سے متعلق الرٹس یا دیگر معلومات تیزی سے اور صحیح طور پر پہنچائی گئی ہیں۔
- درست موبائل فون نمبر کی اطلاع نہ دینے کی صورت میں اپنی معلومات اور الرٹس کی غلط ترسیل یا عدم ترسیل کا بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 5-4۔ صارف تسلیم کرتا ہے کہ حساس الیکٹرانک نظام کی ذریعے سہولت دستیاب ہے اور یہ ٹیلی کمیونیکیشن کے بنیادی ڈھانچے، رابطے اور سروسز پر منحصر ہے۔ صارف تسلیم کرتا ہے کہ بھیجے گئے الرٹس کی بروقت ترسیل ٹیلی کمیونیکیشن انڈسٹری کو متاثر کرنے والے عوامل پر منحصر ہوگی۔ تاہم ایم سی بی اور نہ ہی اس کے سروس فراہم کنندگان صارف کو ٹرانزیکشن میں جھل سازی، غلطی یا دیری، الرٹس کی ترسیل، ٹرانزیکشن میں غلطی، نقصان، بگاڑ اور الرٹس کی غلط ترسیل کے ذمہ دار ہوں گے۔
- 5-5۔ ایم سی بی بہترین کوشش کی بنیاد پر ایم سی بی لا نیو کے ذریعے تمام سہولیات اور سروسز فراہم کرنے کی کوشش کرے گا اور صارف بینک یا اس کے پارٹنر (پارٹنرز) کو ایسی کسی سہولت یا سروسز کی وجہ سے صارف کو ہونے والے کسی ضرر یا نقصان کا ذمہ دار/جوابدہ نہیں ٹھہرائے گا۔
- 5-6۔ صارف تسلیم کرتا ہے کہ ہر الرٹ میں صارف سے متعلقہ کچھ مالیاتی اور/یا غیر مالیاتی کاؤنٹ (اکاؤنٹس) کی معلومات ہو سکتی ہیں۔ صارف بینک کو اکاؤنٹ سے متعلقہ معلومات بھیجنے کا اختیار دیتا ہے، اگرچہ خاص طور پر درخواست

نہیں کی گئی ہے، اگر بینک اپنی صوابدید پر سمجھتا ہے کہ وہ متعلقہ ہے۔

5-7. صارف کو ایم سی بی لائیو بینک رسائی کے لیے استعمال ہونے والے سسٹم کو ہمیشہ محفوظ و قوی میں رکھنا چاہیے۔ سسٹم کے کسی غیر مجاز یا دھوکہ دہی سے استعمال کی صورت میں یا ہدایات اگر صارف رہنمائی پر عمل درآمد میں ناکام جاتا ہے تو نتائج کے لیے وہ خود ذمہ دار ہوگا۔

6- فراڈ سے متعلق صارف کو آگاہی

6-1. ایم سی بی اپنے صارفین کی مالیاتی معلومات کی حفاظت کی یقین دہانی کے لیے سخت اقدامات اٹھانے میں یقین رکھتا ہے۔ جیسا کہ ایم سی بی صارف کو سہولت دینے کے لیے ایک آسان ذریعہ ہے، ایم سی بی اپنے صارفین کو باخبر انداز میں برتاؤ کرنے اور غیر ضروری خطرات سے بچنے کے لیے احتیاطی تدابیر کرنے کی ترغیب دیتا ہے۔ براہ مہربانی نوٹ کریں کہ ایم سی بی اپنے صارفین کو فون پر بذریعہ ای میل یا کسی اور واسطے سے ذاتی معلومات کے متعلق نہیں پوچھے گا۔ کسی بھی مالیاتی نقصان یا ضرر کا ذمہ دار صرف صارف ہوگا اگر صارف اپنی معلومات کسی ایسے شخص کے ساتھ شیئر کرتا ہے جو ایم سی بی، قانون نافذ کرنے والی یا ریگولیٹری ایجنسی یا حکومت پاکستان کے سماجی امدے کے پروگراموں کا نمائندہ ہونے کا دعویٰ دار ہو۔

6-2. ہفتے میں کم از کم ایک بار سائبر ان کریں اور صارف کے اکاؤنٹ کی معلومات پر نظر ثانی کریں۔ اگر صارف اپنے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) میں کوئی تبدیلی نوٹ کرتا ہے جو کہ صارف نے نہیں کی تو رابطہ سینٹر کے ذریعے فوراً بینک سے رابطہ کریں۔ صارف کے لیے یہ بات اہم ہے کہ جب بھی اس کا ای میل ایڈریس یا فون نمبر تبدیل ہوتا ہے تو بینک کو آگاہ کرے۔ صارف کو بینک کی ٹرانزیکشن کا باقاعدگی سے جائزہ لینا چاہیے تاکہ یہ یقین ہو سکے کہ یہ صرف صارف کی گئی ٹرانزیکشن کو ظاہر کرتی ہیں۔ اگر صارف کوئی بے ضابطگی دیکھتا ہے اسے فوراً بذریعہ رابطہ سینٹر بینک پہنچانا چاہیے۔

6-3. ایس ایم ایس الرٹس اور یا ڈیجیٹل ٹرانزیکشن الرٹس صارف کی ٹرانزیکشن کا پتہ لگانے کے لیے ایک آسان ذریعہ ہیں۔ یہ سروس منسلک سرگرمیوں کا جلد پتہ لگانے کی اجازت بھی دیتی ہیں۔ ایک صارف کو ایس ایم ایس الرٹس اور یا ڈیجیٹل ٹرانزیکشن الرٹس کے لیے رجسٹر ہونا چاہیے اور اکاؤنٹ کی فعالیت پر اپ ڈیٹ رہنے کے لیے فوری اطلاعات فراہم کی جانی چاہئیں۔ ایسی سروس کچھ فیس چارج (چارجز) عائد کر سکتی ہیں جیسا کہ بینک کے شیڈول آف چارجز میں مہیا کیا گیا ہے۔

6-4. شناخت کی چوری رونما ہوتی ہے جب ایک غیر مجاز شخص صارف کے متعلق ضروری معلومات جیسا کہ سی این آئی سی نمبر، تاریخ پیدائش، ماں کا شادی سے پہلے کا نام، ٹرانزیکشن کی تفصیلات وغیرہ حاصل کرتا ہے اور اس معلومات کا غلط استعمال کرتا ہے۔

6-5. اس سے بچنے کے لیے صارف کو جتنا ہو سکے اپنا آئی ڈی اور پاس ورڈ محفوظ رکھنا چاہیے۔ بینکنگ معلومات کی حفاظت کے لیے ایک اچھا پاس ورڈ ضروری ہے۔ صارف کو پاس ورڈ یا پاس ورڈ کی تبدیلی سے گریز کرنا چاہیے جو صارف پہلے ہی استعمال کر چکا ہے۔ صارف کو اپنے نام یا خاندان کے افراد یا پالنے والوں کے ناموں کی کسی تبدیلی کے استعمال سے گریز کرنا چاہیے کیونکہ بعض اوقات یہ سوشل میڈیا پر پائے جاسکتے ہیں اور آسانی سے رسائی کے قابل ہوتے ہیں۔

6-6. صارف کو ایک بار میں بینکنگ ٹرانزیکشن مکمل کرنا چاہیے اور ہمیشہ رسائی بند کر کے اپنے سیشن کو ختم کرنا چاہیے۔

6-7. نظر انداز کر کے احتیاط سے برتاؤ کریں:

- (a) جعلی ای میلز؛ اگر صارف ایسی ای میل کے جواب میں اپنی معلومات شیئر کرتا ہے جسے ٹرانزیکشن کے لیے استعمال کیا جاسکتا ہے تو بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔
  - (b) جعلی ویب سائٹ؛ اگر صارف ایسی ویب سائٹ کے استعمال کے جواب میں اپنی معلومات شیئر کرتا ہے جسے ٹرانزیکشن کے لیے استعمال کیا جاسکتا ہے تو بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 6-8. اگر صارف سمجھتا ہے کہ وہ شناخت کی چوری یا جھلسازی کا شکار ہے تو براہ مہربانی معاملے کی رپورٹ کے لیے رابطہ سینٹر کے ذریعے فوراً بینک سے رجوع کریں۔

7- ایم سی بی لائیو یوزر آئی ڈی اور پاس ورڈ:

- 7-1. پاس ورڈ کی رازداری صارف کی ذمہ داری ہے۔ ایم سی بی فرض کرتا ہے کہ صارف حتمی طور پر اور غیر مشروط طور پر یقین دہانی کرانے کی ذمہ داری لیتا ہے کہ ایم سی بی لائیو کا پاس ورڈ خفیہ رکھا جاتا ہے اور کسی دوسرے شخص کو پاس ورڈ شیئر کر کے یا دوسری طرح ایم سی بی لائیو بینک رسائی کی اجازت نہیں دی جاتی۔
  - 7-2. اگر صارف اپنے ایم سی بی لائیو یوزر آئی ڈی/پاس ورڈ بھول جاتا/جاتی ہے تو صارف صرف رجسٹرڈ یوزر آئی ڈی/پاس ورڈ میں تبدیلی کے لیے درخواست کر سکتا ہے۔
  - 7-3. ایم سی بی کسی وجہ سے بھی، جو کچھ بھی ہو، ذمہ دار یا جوابدہ نہیں ٹھہرایا جائے گا اگر صارف اپنی لا پرواہی/رضامندی سے کسی فریق کو اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) کی معلومات ظاہر کرنے کی وجہ سے کوئی نقصان اٹھاتا ہے یا اگر کسی صارف کی معلومات کو قانون، قواعد و ضوابط کے مطابق ظاہر کرنے کی ضرورت ہوتی ہے یا کسی ریگولیٹری اتھارٹی کی طرف سے افشا کرنے کی ضرورت ہوتی ہے۔
  - 7-4. ایم سی بی لائیو بینک رسائی اور اس کے استعمال کے سلسلے میں صارف ایم سی بی کو بے ضرر ٹھہرائے گا اور مکمل طور پر ہر جاننا داکرے گا۔
  - 7-5. صارف کو خفیہ طرز کی تمام معلومات کی رازداری برقرار رکھنی چاہیے اور یقین دہانی کرنی چاہیے کہ انھیں از خود، حادثاتی طور پر یا غلطی سے کسی شخص کو ظاہر نہیں کیا جائے گا۔ صرف پاس ورڈ، سکیورٹی PIN/کوڈز (اوٹی پی) یا اسے ٹی ایم ہون کی تفصیلات کسی پر ظاہر نہیں کرے گا۔ حتیٰ کہ بینک سٹاف کے رکن یا ایم سی بی لائیو کے سلسلے میں ٹیکنیکل ڈیک پر بذریعہ فون مدد کرنے والے کسی شخص یا حکومت یا اس کی سکیورٹی ایجنسیوں یا دیگر اداروں کے کسی اہلکار کو بھی ظاہر نہیں کرے گا۔
- خلاف ورزی کی صورت میں، صارف معلومات کے استعمال کے نتائج برداشت کرنے کا ذمہ دار ہے۔ جو کچھ بھی ہو، کسی بھی وجہ سے ایم سی بی کی صورت میں جو ابداً ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا اگر صارف کسی عدم یقین یا یہاں شامل شرائط کی خلاف ورزی کی وجہ سے کوئی نقصان اٹھاتا ہے۔

8- بائیومیٹرک لوگن:

- 8-1. بائیومیٹرک لوگن ایک سہولت ہے جو ایم سی بی لائیو موبائل ایپلیکیشن کے صارف کو پیش کی جاتی ہے جہاں صارف اپنے موبائل ڈیوائس پر رجسٹرڈ فنگر پرنٹ/چھ آئی ڈی یا فیس آئی ڈی (فیس آئی ڈی خصوصیت صرف آئی فون پر سپورٹ کی جاتی ہے) استعمال کر کے اپنی شناخت کی تصدیق کر سکتا ہے۔ بائیومیٹرک لوگن استعمال کرنے کے لیے صارف کو درج ذیل یقین دہانیاں کرانی چاہیے:

  - (a) صارف کو ایم سی بی کا مجاز صارف ہونا چاہیے۔
  - (b) صارف کو آئی ڈی/فیس آئی ڈی کے ساتھ آئی فون موبائل پر فنگر پرنٹ سکنر کے ساتھ ایڈز یا بیوز فون پر ایم سی بی لائیو ایپلیکیشن انسٹال کرنی چاہیے۔
  - (c) صارف کو سپورٹڈ موبائل ڈیوائس پر فنگر پرنٹ سکنر کے طریقہ کار کو ضرور ایڈجسٹ کرنا چاہیے اور بائیومیٹرک لوگن کے ذریعے رسائی کو کنٹرول کرنے کے لیے کم از کم ایک فنگر پرنٹ کو رجسٹرڈ کرنا چاہیے۔ فیس آئی ڈی فیچر کے ساتھ آئی فون استعمال کرنے والے صارف کو بائیومیٹرک لوگن استعمال کرنے کے لیے اپنے موبائل پر فیس آئی ڈی کو ضرور ایڈجسٹ کرنا چاہیے۔
  - (d) صارف کو اپنے ایم سی بی لائیو یوزر آئی ڈی اور پاس ورڈ کا استعمال کرتے ہوئے بائیومیٹرک رجسٹریشن کے عمل سے گزرنا چاہیے اور ایم سی بی لائیو میں لوگن ہونے کے لیے اپنے موبائل ڈیوائس پر محفوظ فنگر پرنٹس/چہرے کی شناخت کے ڈیٹا کا انتخاب کرنا چاہیے؛ کامیاب بائیومیٹرک رجسٹریشن پر، صارفین کے موبائل ڈیوائس پر محفوظ فنگر پرنٹس/چہرے کی شناخت کا ڈیٹا ایک سکیورٹی کوڈ ہوگا۔
  - (e) صارف کو یقین دہانی کرانی چاہیے کہ ایم سی بی لائیو میں لوگن ہونے کے لیے اس کے موبائل فون میں صرف اس کا فنگر پرنٹس/چہرے کی شناخت کا ڈیٹا محفوظ ہے اور جتنا چاہیے کہ کامیاب بائیومیٹرک رجسٹریشن پر،

- کوئی بھی فنگر پرنٹ/چرے کی شناخت کا ڈیٹا جو کہ اس کے موبائل فون میں محفوظ ہے۔ ایم سی بی لائیو تک رسائی بشمول اس کے اکاؤنٹس تک رسائی کے لیے استعمال کیا جاسکتا ہے۔
- (f) صارف تسلیم کرتا ہے کہ اس کے موبائل فون پر فنگر پرنٹ/فیس آئی ڈی کی تصدیق کے میڈیول کے ساتھ ایم سی بی لائیو کی طرف سے تصدیق کی جاتی ہے اور وہ اس تصدیق کے عمل سے اتفاق کرتا ہے۔
- (g) صارف سمجھتا ہے کہ اس کے موبائل ڈیوائس کا فنگر پرنٹ/فیس آئی ڈی کی تصدیق کا میڈیول ایم سی بی کی طرف سے فراہم نہیں کیا جاتا اور ایم سی بی کسی سپورٹڈ موبائل فون کے فنگر پرنٹ/فیس آئی ڈی فنگشن کی حفاظت کی ضمانت یا تصدیق نہیں دیتا اور/یا یہ اس طرح کام کرتا ہے جیسا کہ ڈیوائس کو تیار کرنے والا بیان کرتا ہے۔
- (h) ایم سی بی بیان نہیں کرتا یا ضمانت نہیں دیتا کہ ایم سی بی لائیو یا نیو میٹرک لوگن ہمیشہ قابل رسائی رہے گا یا کسی الیکٹرانک آلہ، سافٹ ویئر، بنیادی ڈھانچہ یا دیگر الیکٹرانک سروسز جو کہ ہم وقتاً فوقتاً پیش کرتے ہیں، کے ساتھ کام کرے گا۔
- (i) صارف لوگن کے بعد ہوم سکرین پر بائیں نیویگیشن مینو میں دستیاب اپلیکیشن کی سٹیٹس سے کسی بھی وقت ایم سی بی لائیو یا نیو میٹرک لوگن کو ڈی ایکٹیوٹ کر سکتا ہے۔
- (j) اگر صارف نوٹس کرتا ہے کہ فنگر پرنٹ/فیس آئی ڈی کی سکیورٹی یا دیگر سیکورٹی کوڈ پر سمجھوتہ کیا گیا ہے، ایم سی بی صارف سے سکیورٹی کوڈ کی تبدیلی، اس کے فنگر پرنٹ/فیس آئی ڈی کی دوبارہ رجسٹریشن یا ایم سی بی لائیو یا نیو میٹرک لوگن، فنگر کے استعمال کو بند کرنے کا مطالبہ کر سکتا ہے۔ صارف یقین دلانا ہے کہ موبائل صارف کی تحویل میں ہے۔ یہ صارف کی واحد ذمہ داری ہے۔ بینک کسی نقصان، ضرر یا نتائج کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا اگر کسی بھی مذکورہ یا نیو میٹرک ذرائع سے صارف کو دھوکہ دے کر یا دوسری صورت میں صارفین کی ایم سی بی لائیو تک رسائی حاصل کی جاتی ہے۔

8-2 ایم سی بی لائیو درج ذیل صورتوں میں صارفین کی یا نیو میٹرک تصدیق کرے گی:

- (a) صارف کی طرف سے ایم سی بی لائیو اپلیکیشن پر فعالیت/سائن اپ کے وقت؛
- (b) صارف کی نئی ڈیوائس کی رجسٹریشن؛
- (c) صارف کے ای میل ایڈریس اور فون نمبر کی ترمیم؛ یا
- (d) کوئی اور صورت جو ایم سی بی کی طرف سے مناسب اور درست سمجھی جائے۔

8-3 متبادل کے طور پر، درج ذیل صارفین کی اقسام/حالات میں، ایم سی بی کم از کم دو کنٹرولز کا ایک مجموعہ نافذ کرے گا: فیس آئی ڈی، ان، ایپ لائیو اصل شناختی دستاویز کی تصدیق، ان، ایپ لائیو تصدیق اور تصدیق کے لیے کال بیک:

- (a) غیر رہائشی صارفین؛
- (b) جسمانی طور پر معذور صارفین؛
- (c) عارضی مسائل سے دوچار صارفین؛
- (d) غیر ملکی قومیت رکھنے والے؛ یا
- (e) نان۔ فنانشل (غیر مالیاتی) سروسز۔

تاہم، جہاں یہ ان متبادل کنٹرولز کو نافذ کرنا مشکل ہو، وہاں ایم سی بی ذاتی حیثیت میں تصدیق کا نفاذ عمل میں لائے گا۔

### 9- غیر مجاز رسائی

- 9-1 صارف کو تمام ضروری احتیاطی اقدامات اختیار کرنی چاہئیں تاکہ ایم سی بی لائیو کے ذریعے اس کے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) تک غیر مجاز اور غیر قانونی رسائی سے بچ سکے۔ اس میں رسائی سے حفاظت کے لیے احتیاطی تدابیر شامل ہیں، اور معلومات کو شیئر کرنے، پاس ورڈ یا کمپیوٹر/موبائل ڈیوائس کی شیئرنگ سے گریز کرنا چاہیے جبکہ صارف ایم سی بی لائیو استعمال کر رہا ہو۔ ایم سی بی لائیو سروسز کے محفوظ استعمال سے متعلق ایم سی بی اپنے صارف کو بتاؤ گا یا فراہم کر سکتا ہے۔ صارف کو مختلف چینلز کے ذریعے بھیجے جانے والے آگاہی پیغامات کے ذریعے ایم سی بی کی طرف سے ہدایت/رہنمائی کے مطابق برتاؤ کرنے کی ضرورت ہے۔
- 9-2 جب ایم سی بی لائیو کے سلسلے میں کوئی غلطی ہو جاتی ہے اور ایم سی بی کی نوٹس/علم میں لائی جاتی ہے، ایم سی بی یقین کرنے کے لیے اس کی تحقیق کرے گا یا کہ یہ رونما ہوا ہے اور ایسی تحقیق کے نتائج صارف کو تحریری طور پر رپورٹ کرے گا۔

اگر ایم سی بی غلطی ہوئی ہے، یہ مناسب وقت کے اندر غلطی درست کرے گا اگر صرف ایم سی بی کے دائرہ اختیار میں ہے۔ اگر ایم سی بی یقین کرتا ہے کہ ایسی کوئی غلطی غلطی تھی، اس پر، معقول دورانیہ میں، صارف کی تحریری درخواست پر، صارف کو وہ تمام مواد فراہم کرے گا جس پر اس نے اپنے نتائج پر چیلنج کے لیے اصرار کیا ہوگا۔

### 10- خود مختار موبائل فون سروس فراہم کنندہ

- 10-1 صارف سمجھتا ہے، تسلیم کرتا ہے اور تصدیق کرتا ہے کہ ایم سی بی لائیو تک رسائی بھی رسائی ملک میں متعلقہ انٹرنیٹ/موبائل فون سروس فراہم کنندہ پر منحصر ہوگی۔ جہاں سے ایسی سروس حاصل کی جاتی ہے اور اس حد تک اس طرح کی رسائی بھی ملک کے متعلقہ قوانین و ضوابط اور موبائل فون سروس فراہم کنندہ کی جانب سے صارف کے ساتھ الگ الگ معاہدوں میں تجویز کردہ شرائط کی تابع اور ان کے زیر انتظام ہوگی۔ صارف ان تمام فیس، چارجز اور اخراجات کے لیے واحد ذمہ دار ہوگا جو کہ ایم سی بی لائیو کے استعمال کے سلسلے میں ٹیلی کمیونیکیشن آلات کی سروس کے لیے موبائل فون سروس فراہم کنندہ کی طرف سے لگائے جاسکتے ہیں۔
- 10-2 صارف ضمانت دیتا ہے کہ ٹیلی کمیونیکیشن آلات جن کے ذریعے اکاؤنٹ نمبر اور جین کے استعمال سے رسائی کو متاثر کیا جاسکتا ہے، کسی الیکٹرانک یا مشینی خرابی، ڈیٹا کی ناکامی یا کرپشن، وائرسز، بگ یا دیگر ایسے مسائل سے آزاد ہیں۔ صارف اتفاق کرتا ہے کہ نائو بیک، اور نائو اس کا کوئی آفسر اور ملازم یا کوئی برانچ، محقق یا ذیلی ادارہ، کسی بھی الیکٹرانک یا مشینی خرابی، ڈیٹا کی خرابی یا کرپشن، کمپیوٹر وائرس اور بگ یا متعلقہ مسائل جو کسی متعلقہ موبائل فون سروس فراہم کنندہ کی طرف سے مہیا کردہ صارف کے ٹیلی کمیونیکیشن آلات اور/یا سروسز سے منسوب ہو سکتے ہوں، کے لیے ذمہ دار نہیں ہے اور نائو ذمہ دار ہوگا۔
- 10-3 صارف ایم سی بی لائیو کا استعمال کرتے ہوئے اپنے موبائل کے استعمال کے ذریعے اپنے اندراج شدہ اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) تک رسائی کے لیے ابتدائی طور پر استعمال کیے جانے والے اپنے موبائل فون/موبائل فون نمبر اور جین کی سکیورٹی اور ازاداری کی مکمل ذمہ داری قبول کرتا ہے۔
- 10-4 صارف موبائل فون کی گمشدگی یا چوری کی صورت میں پوری ذمہ داری قبول کرتا ہے کہ موبائل فون سروس فراہم کنندہ کو مطلع کرے کہ کم کارڈ بلاک کر دے یا موبائل فون نمبر کو بند کر دے۔
- 10-5 اگر صارف کا فون تیار ہوا یا سسٹم کھلا رہتا ہے تو صارف اسے چھوڑنے سے پہلے لاک کرنے کی ذمہ داری لیتا ہے۔ لاک نہ کرنے کی صورت میں صارف کے سسٹم کے ذریعے بھیجے گئے کسی ڈیٹا یا معلومات کی ازاداری کی کسی خلاف ورزی کے لیے ایم سی بی جوابدہ نہیں ہوگا۔ صارف تسلیم کرتا ہے کہ اپنے سسٹم کی حفاظت کے لیے وہ واحد ذمہ دار ہے اور محفوظ طریقے سے سسٹم کے استعمال کی تمام ذمہ داری اٹھاتا ہے۔
- 10-6 صارف اپنے موبائل فون کم کارڈ کی بندش یا ایم ایس پی کے موبائل کنکشن کے استعمال کی راکوٹ پر فوراً ایم سی بی کو مطلع کرے گا۔ صارف اپنے ایم ایس پی کے موبائل کنکشن پر سہولت کے تسلسل کی یقین دہانی کے لیے تہذیباً ذمہ دار ہے۔
- 10-7 ایم سی بی کو کوئی واسطہ نہیں ہوگا، صارف اور ایم ایس پی کے درمیان ہونے والے کسی تنازعہ کے لیے ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا اور ایم ایس پی کی طرف سے فراہم کردہ سروس کے معیار کے حوالے سے کوئی نمائندگی نہیں کرتا یا کوئی وارنٹی نہیں دیتا یا رپورٹ اور/یا ٹرانزیکشن کی بروقت ترسیل/عمل درآمد/مواد کی ضمانت نہیں دیتا۔

## 11- ایم سی بی لائیو سافٹ ویئر اور ہارڈ ویئر:

- 11.1- صارف کو ایم سی بی لائیو کا تازہ ترین (جدید) ورژن استعمال کرنے کی ضرورت ہے اور بینک کسی واقعہ کا ذمہ دار نہیں ہوگا اگر وہ ایم سی بی لائیو کے برائے/مترک ورژن کے استعمال کی وجہ سے رونما ہو۔ ہر بار جب صارف ایم سی بی لائیو بینک رسائی کرتا ہے تو وہ سسٹم پر جدید ترین ایم سی بی لائیو سافٹ ویئر انسٹال کرتا ہے۔ اگر درخواست کی جائے تو ایم سی بی کی طرف سے کسی اور طریقے سے صارف کو متبادل طور پر ایم سی بی لائیو سافٹ ویئر مہیا کیا جاسکتا ہے۔ یقین دلانا صارف کی ذمہ داری ہے کہ ایم سی بی لائیو کا سافٹ ویئر سسٹم کے ساتھ مطابقت رکھتا ہے۔ اگر ایم سی بی لائیو کا سافٹ ویئر سسٹم یا اس میں موجود سافٹ ویئر کے ساتھ مطابقت نہیں رکھتا تو بینک ایسی کسی غیر مطابقت کی وجہ سے ہونے والے کسی نقصان کے لیے جوابدہ نہیں ہوگا۔
- 11.2- صارف اس بات کو یقینی بنانے کے لیے تمام اقدامات کرنے کا ذمہ دار ہے کہ سسٹم کسی بھی کمپیوٹر وائرس یا ناقص سافٹ ویئر سے پاک ہے جس سے ڈیوائسز جنہیں عام طور پر سافٹ ویئر، ٹروجن ہارس اور رمز (مشترکہ وائرسز) کہا جاتا ہے، شامل ہیں لیکن ان تک محدود نہیں، اور سسٹم کو ہر طرح مناسب طریقے سے درست رکھا جاتا ہے۔
- 11.3- ایم سی بی کسی ڈیجیٹل چیٹل سروسز (ویب/اپلیکیشن) یا کسی اور پروڈکٹس یا سروسز کے لیے ذمہ داری نہیں ہوگا جو دیگر اداروں، افراد، تیسرے فریق، سروس فراہم کنندگان یا وینڈرز کی طرف سے ایم سی بی لائیو پر پیش کی جاتی ہیں، جن کی صارف کی طرف سے ایم سی بی لائیو کے ذریعے رسائی حاصل کی جاتی ہے۔ صارف تسلیم کرتا ہے کہ یہ مذکورہ بالا پروڈکٹس یا سروسز ایم سی بی کی طرف سے کنٹرول نہیں کی جاتی اور ایم سی بی لائیو کے ذریعے کسی بھی پروڈکٹس یا سروسز کو استعمال کرتے ہوئے صارف کو ہونے والے نقصان کا ایم سی بی ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 11.4- پاکستان سے باہر کسی ملک سے ایم سی بی تک رسائی کی صورت میں، صارف اس ملک کے مقامی قوانین کی تعمیل کے لیے ذمہ دار ہوگا، بشمول (لیکن اس تک محدود نہیں) اس ملک میں ایم سی بی لائیو سافٹ ویئر کی درآمد/برآمد کے لیے درکار لائسنس حاصل کرنا۔
- 12- معقول بیلنس برقرار رکھنا:
- 12.1- صارف یقین دلانے کا کہ ایم سی بی لائیو کے ذریعے آپریشنز کے لیے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) میں تمام لازم اوقات میں معقول رقم (یا پہلے سے انتظام کردہ کریڈٹ کی سہولیات) موجود ہیں اور رقم/کریڈٹ سہولیات کے مناسب ہونے کی یقین دہانی میں صارف کی ناکامی سے پیدا ہونے والے کسی نتیجے کے لیے ایم سی بی ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 13- ایم سی بی لائیو کے ذریعے فنڈز کی منتقلی:
- 13.1- صارف متعلقہ اکاؤنٹ میں معقول فنڈز کی دستیابی کے بغیر فنڈز کی منتقلی کے لیے ایم سی بی لائیو کو استعمال یا استعمال کی کوشش نہیں کرے گا۔
- 13.2- ایم سی بی وقتاً فوقتاً جاری ہونے والے ایس بی بی کے آپریٹس کلر یا ہدایات کی تعمیل میں ایم سی بی لائیو کے ذریعے موصول ہونے والے فنڈز کی منتقلی کی ٹرانزیکشن (ٹرانزیکشنز) کو متاثر کرنے کے لیے اپنی پوری کوشش کرے گا۔
- 13.3- ایم سی بی، ایم سی بی لائیو کے ذریعے فنڈز کی منتقلی یا بلوں کی ادائیگی کی انجام دہی کے لیے وقتاً فوقتاً رقم نام فریم، اکاؤنٹ اور ٹرانزیکشنز کی تعداد کے درمیان حدود متعین کرے گا۔ ایم سی بی تمام ایسی بھی ادائیگی میں، کسی بھی کوتاہی کے لیے، ایسی کسی طرح پیدا ہونے والی کسی بھی وجہ سے تاخیر سے ادائیگی کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 13.4- ایم سی بی صارف کی طرف سے شروع کی گئی ٹرانزیکشن کی قسم اور نوعیت کے بارے میں مطلع کر سکتا ہے اور اس میں ٹرانزیکشن کی تعداد پر کوئی پابندی شامل ہو سکتی ہیں، جن کی اجازت دی جاسکتی ہے۔
- 14- معلومات کی درنگی:
- 14.1- صارف ایم سی بی لائیو کے استعمال کے لیے ایم سی بی کو فراہم کردہ معلومات کی درنگی کے لیے ذمہ دار ہے۔ کوئی بھرتا سچ چاہے وہ غلط معلومات سے پیدا ہوں یا صارف کی طرف سے فراہم کردہ معلومات کی درنگی، اعتبار یا منتقلی سے پیدا ہوں، کے لیے ایم سی بی کو ذمہ داری قبول نہیں کرتا۔
- 14.2- اگر صارف ایم سی بی کو فراہم کردہ معلومات میں کوئی غلطی دیکھتا ہے، چاہے رجسٹریشن فارم میں ہو یا کسی اور کیپٹیکیشن میں، تو صارف بینک کو فوری طور پر تازہ ترین معلومات مہیا کرے گا۔ صارف ایم سی بی کو فراہم کردہ غلط تفصیلات/غلط معلومات سے ہونے والے کسی بھی نقصان کے لیے ذمہ دار ہوگا۔
- 15- مشترکہ اکاؤنٹس:
- 15.1- مشترکہ اکاؤنٹس کی صورت میں، ایم سی بی لائیو کے ذریعے فنڈز ٹرانزیکشن دستیاب ہوں گی، اگر آپریشن کا طریقہ کار یا اکاؤنٹ ہولڈر یا مجاز کے طور پر ظاہر کیا جاتا ہے۔ مشترکہ اکاؤنٹ کی صورت میں ایم سی بی لائیو استعمال کرنے کا متنی صارف یا تو اکاؤنٹ ہولڈر اور واحد دستخط کنندہ ہونا چاہیے یا سے آزاد عمل کرنے کا اختیار ہونا چاہیے۔
- 15.2- ایک سے زیادہ صارف کی طرف سے آپریٹ کیے جانے والے مشترکہ اکاؤنٹس کی صورت میں، ایم سی بی پہلے موصول ہونے والی ہدایت (ایم سی بی لائیو کے سائن اپ کے لیے) پر عمل کرے گا اور کسی بعد والی ہدایت کو نظر انداز کر دیا جائے گا۔ تمام روابط صرف پہلے نامزد شخص سے کی جائیں گے۔ مشترکہ اکاؤنٹ میں ایم سی بی لائیو کے استعمال سے پیدا ہونے والی تمام ٹرانزیکشنز مشترکہ طور پر اور الگ الگ تمام مشترکہ اکاؤنٹ ہولڈرز پر لازم ہوں گی۔
- 16- خطرات
- 16.1- صارف بذریعہ ذمہ تسلیم کرتا ہے کہ ایم سی بی لائیو کو استعمال کر کے وہ نیچے دیئے گئے تمام افعال/نکات کے نتائج کی مکمل ذمہ داری لے رہا ہے:
- (a) صارف تسلیم کرتا ہے کہ اگر کوئی تیسرا شخص اکاؤنٹ سے متعلقہ معلومات یا ایم سی بی لائیو کے سلسلے میں معلومات تک رسائی حاصل کر لیتا ہے تو وہ شخص فنڈ ٹرانسفر کی ہدایت دینے اور ادائیگی کی ہدایات فراہم کرنے کے قابل ہو جائے گا۔ صارف یقین دلانے کا کہ ایم سی بی لائیو کے استعمال کے لیے لاگو شرائط کی ہمیشہ تعمیل کی جاتی ہے اور خلاف ورزی کی صورت میں نتائج کی ذمہ داری لیتا ہے۔
- (b) انٹرنیٹ متعدد فراڈ، غلط استعمال، ہیکنگ اور دیگر امور سے متاثر ہونے، جو کہ بینک کو ادائیگی کی ہدایات پر اثر انداز ہو سکتا ہے، اگر اس کا سسٹم متاثر ہو جائے تو بینک کی طرف سے کسی بھی نوعیت کی کسی ذمہ داری کے بغیر صارف مکمل طور پر ذمہ دار ہے۔
- (c) تیسرے فریق کے اکاؤنٹ میں فنڈز کی منتقلی کے لیے مناسب، درست اور مکمل معلومات کی ضرورت ہوگی۔ صارف ایسی تفصیلات کو پُر کرنے کا ذمہ دار ہوگا جس میں اس شخص کا اکاؤنٹ نمبر/IBAN شامل ہو سکتا ہے جسے فنڈ منتقل کیے جانے ہوں۔ کسی غلط یا غلط معلومات کی صورت میں، ایک غیر ارادی اکاؤنٹ اور شخص کو فنڈ ٹرانسفر کیے جاسکتے ہیں۔ ایسی صورت میں بینک کسی ہونے والے نقصان یا ضرر کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- (d) ہو سکتا ہے کہ صارف کی ہدایات کے مطابق، رقم کی منتقلی کے لیے ٹرانزیکشن کسی بھی وجہ سے بینک کے کنٹرول کے اندر یا باہر مکمل نہ ہو سکے، ایسی صورت میں صارف کی بھی طرح بینک کو ذمہ دار نہیں ٹھہرائے گا۔
- (e) ایم سی بی کی جانب سے پیش کردہ فنڈز کی منتقلی اور دیگر سروسز کو فعال بنانے کے لیے یقیناً لوجی کوڈ اور ایس یا دیگر خطرناک، تباہ کن یا کرپٹ کوڈ، پروگرامز یا دیگر سروسز سے تحفظ فراہم کیا جاسکتا ہے۔ یہ بھی ممکن ہو سکتا ہے کہ ایم سی بی لائیو بحالی کے عمل سے گزر رہا ہو اور اس وقت کے دوران وہ صارف کی درخواست پر کارروائی کے قابل نہ ہو۔ اس کا نتیجہ ہدایات کی کارروائی میں تاخیر اور ہدایات کی کارروائی میں ناکامی اور ایسی دیگر ناکامیاں اور نااہلیت ہو سکتا ہے۔ ایم سی بی ایسے کسی بھی مذکورہ واقعات کی وجہ سے ہونے والے کسی نقصان یا ضرر کا ذمہ دار نہ ہوگا۔
- (f) صارف سمجھتا ہے کہ بینک تمام ذمہ داری سے دستبردار ہوتا ہے چاہے بلا واسطہ ہو یا بلا واسطہ، چاہے پرافٹ کے نقصان سے پیدا ہو یا کسی بھی وجہ سے، بینک کی طرف سے صارف کی ہدایات مکمل کرنے میں کسی ناکامی یا نااہلی کی وجہ سے پیدا ہو۔ صارف سمجھتا ہے اور قبول کرتا ہے کہ بینک کسی بھی مذکورہ بالا خطرات کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا اور بینک مذکورہ خطرات کے سلسلے میں تمام ذمہ داری سے دستبردار ہوگا۔

## 17- ایم سی بی کا اختیار

- 17.1- صارف حقیقی طور پر اور غیر مشروط طور پر ایم سی بی کو اختیار دیتا ہے کہ موثر بینکنگ اور بذر لیا ایم سی بی لایو صارف کی طرف سے کی گئی تمام ٹرانزیکشنز کے لیے اس کے تمام اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) تک رسائی حاصل کرے (رسائی کے حق میں ایم سی بی کی اپنی صوابدید پر صارف کے کسی بھی یا تمام اکاؤنٹس کو ایم سی بی کے ساتھ یکجا یا ضم کرنے کا حق اور کسی بینکنگ اطلاع کے بغیر ایم سی بی کی واجب الادا رقم مقرر کرنے کا حق بھی شامل ہے)۔
- 17.2- صارف کی ہدایات، ایم سی بی لایو کے لیے مقرر طریقہ کار کے مطابق صرف صارف کی تصدیق کے بعد موثر ہوں گی۔ ایم سی بی کی کوئی ذمہ داری نہیں ہوگی کہ یوزر آئی ڈی/ پاس ورڈ اور اوٹھٹی پی کے علاوہ صارف کی طرف سے وصول شدہ کسی ٹرانزیکشن کی صداقت کی تصدیق کرے۔

17.3- ای میل کی توثیق، اگر کوئی ہو اور صرف اس صورت میں جہاں صارف نے اپنا ای میل ایڈریس مہیا کیا ہو جو کہ ایم سی بی لایو کے آپریشن کے وقت صارف کی طرف سے وصول کیا جاتا ہے، تمام مقاصد کے لیے حقیقی اور لازمی سمجھی جائے گی۔ مزید برآں، ایم سی بی لایو کے استعمال سے ہونے والی ٹرانزیکشن کے ذریعے بننے والے ایم سی بی کے تمام ریکارڈ، جس میں ٹرانزیکشن کارڈ ریکارڈ اور وقت بھی شامل ہے، لیکن اس تک محدود نہیں ہے، ٹرانزیکشن کی درستگی اور اصلی ہونے کا حتمی ثبوت ہوگا۔

17.4- جیسا کہ ایم سی بی اور اس سے ملحقہ/ وابستہ ادارے ہدایات کو فوراً انجام دینے کی کوشش کریں گے، وہ کسی بھی وجہ سے، جو کچھ بھی ہو، آپریشنل سسٹم کی ناکامی یا قانون کی کسی ضرورت سمیت، ہدایات کو پورا کرنے میں کسی تاخیر کے لیے ذمہ داری نہیں ہوں گے۔

## 18- صارف کی ذمہ داری:

- 18.1- نہ ہی ایم سی بی نہ ہی اس سے ملحقہ/ وابستہ ادارے، صارف کی تفصیلات استعمال کر کے بذر لیا ایم سی بی لایو سے کی جانے والی کسی غیر مجاز ٹرانزیکشن کے لیے ذمہ دار ہوں گے اور صارف یہاں پر ہر طرح کا مکمل ہرجا نہ ادا کرنے اور کسی فعل، مقدمہ یا اس کے خلاف شروع کی گئی کسی کارروائی یا اس کے نتیجے کے طور پر اٹھائے گئے کسی ضرر، نقصان یا خرابی کے خلاف ایم سی بی اور متعلقہ ادارے کو بے ضرر قرار دیتا ہے۔
- 18.2- صارف کی طرف سے کسی غیر مجاز شخص کو ارادی یا غیر ارادی طور پر دی جانے والی رسائی کے ذریعے کسی تصدیق کے عمل یا پاس ورڈ/ اوٹھٹی پی کے غلط استعمال کی صورت میں صارف ذمہ دار ہوگا۔
- 18.3- صارف کو پاس ورڈ/ اوٹھٹی پی یا کسی دوسرے تصدیقی طریقہ کار کے غیر مجاز استعمال سے، اگر صارف نے دیکھا کہ وہ کسی یا انتہائی لاپرواہی سے کام لیا ہے یا جان بوجھ کر غلط کیا ہے یا اگر بینک کی طرف سے مقرر سکیورٹی کی ذمہ داریوں میں جان بوجھ کر کوتاہی برتنے کی وجہ سے ہونے والے تمام نقصانات اور اخراجات کے لیے ذمہ دار ٹھہرایا جائے گا۔
- 18.4- ایم سی بی کسی بھی صورتحال میں صارف کو جوابدہ نہیں ہوگا اگر کسی وجہ سے، جو کچھ بھی ہو، ایم سی بی لایو دستیاب نہ ہو، جس میں قدرتی آفات، قانونی پابندیاں، ٹیلی کمیونیکیشن نیٹ ورک میں خرابیاں یا نیٹ ورک کی ناکامی یا ایم سی بی کے اختیار سے باہر ہونے اور وجہ شامل ہو سکتی ہے، لیکن ان تک محدود نہیں ہے۔ کسی بھی صورت میں ایم سی بی کسی بھی نقصان کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا چاہے اس طرح کے نقصانات بالواسطہ یا بلاواسطہ، واقعاتی نتیجہ میں ہوں اس سے قطع نظر کہ کوئی دعویٰ رقم کے نقصان، کاروبار میں رکاوٹ یا کسی کردار یا نوعیت کے کسی بھی نقصان پر مبنی ہے، چاہے یہ صارف یا کسی دوسرے شخص کے ذریعے برقرار رکھا گیا ہو۔
- 18.5- صارف ایم سی بی لایو کے استعمال اور صارف کے اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) کو کنٹرول کرنے والے تمام قابل اطلاق قوانین کی تعمیل کی ذمہ داری لیتا ہے۔ کسی بھی قسم کے ختم سے بالاتر، اسلامی جمہوریہ پاکستان کے موجود بنیادی اور عدالتی قوانین نافذ العمل ہوں گے۔

## 19- صارف کی ہدایات پر عمل:

- 19.1- صارف کو اپنے کسی اکاؤنٹ پر ایک غیر مجاز اور ڈرافٹ بنانے کے لیے ایم سی بی لایو کو استعمال نہیں کرنا چاہیے اور بینک ایسا کرنے والی کسی ہدایت کو قبول کرنے سے انکار کا حق رکھتا ہے۔ اگر ایک غیر مجاز اور ڈرافٹ بنا یا جائے گا تو بینک کوئی مناسب سمجھا جانے والا اقدام اٹھا سکتا ہے اور متعلقہ اکاؤنٹ کو کوئی مارک اپ اور چارجز لگا سکتا ہے۔
- \* یہ یقین دلانا صارف کی ذمہ داری ہے کہ کوئی غیر مجاز اور ڈرافٹ نہیں بنا یا گیا ہے؛ اور
- \* صارف ایک غیر مجاز اور ڈرافٹ بنائے جانے کو روکنے کے لیے ایم سی بی لایو کی کارروائی پر اٹھنا نہیں کرے گا۔ خصوصاً صارف کو یاد رکھنا چاہیے کہ ایم سی بی لایو کی طرف سے دی گئی ادائیگی کی ہدایات اور اس کے چیک کو کلیئر ہونے میں وقت لگ سکتا ہے اور ہو سکتا ہے کہ اکاؤنٹس میں موجود بیلنس میں ہمیشہ فوری طور پر ظاہر نہ ہو۔
- 19.2- جب بینک ایم سی بی لایو کے ذریعے صارف سے ٹرانزیکشن کی ایک ہدایت وصول کرتا ہے تو بینک کو حق ہوگا کہ ایم سی بی کے ساتھ صارف کی طرف سے بنائے گئے کسی اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) سے ٹرانزیکشن کے لیے بینک کے تازہ ترین شیڈول آف چارجز کے مطابق کسی ادائیگی اور کسی لاگو چارج کو ڈیبٹ کرے۔ صارف سمجھتا ہے اور اتفاق کرتا ہے کہ جب ایک بار ایم سی بی لایو کے ذریعے ٹرانزیکشن کا کوئی حکم دیا جاتا ہے، بینک کی کوئی ذمہ داری نہیں ہوگی:

- \* اسے واپس کرے یا
- \* ایک حکم کو قبول کرے جو کہ مشروط یا قابل واپسی ہے یا جو بینک سے مطالبہ کرتا ہے کہ تیسرے فریق کو اس سے جلد ادائیگی کرے جس سے بینک، بینک کے عام بینکنگ چینلز/ طریقہ کار کی پیروی کرتے ہوئے ادا کر سکے گا۔ تاہم اگر صارف حکم کی واپسی کی درخواست کرتا ہے تو بینک اپنی مرضی سے اس حد تک ایسا کرنے کی کوشش کر سکتا ہے کہ بینکنگ نظام کے قوانین اور طریقہ کار اور بینک کے اندر اس وقت موجود کسی بھی دوسرے قواعد و ضوابط کے تحت ممکن ہے۔

## 19.3- بینک اپنے حتمی حق اور صوابدید سے:

- \* ایم سی بی لایو کے ذریعے دیئے گئے کسی حکم کو بحال لانے سے انکار کر سکتا ہے؛ یا
- \* ایک مخصوص حکم کے سلسلے میں تحریری تصدیق طلب کر سکتا ہے۔
- 19.4- اگر بینک یقین رکھتا ہے کہ مکمل طور پر صارف کی طرف سے کی گئی ہدایت کی صحیح طرح تصدیق نہیں کی گئی ہو تو بینک اس ہدایت کی بنیاد پر کی گئی کسی بھی کارروائی کو واپس لینے کے لیے اقدامات اٹھانے کا حقدار ہوگا؛ یہ جانچنے کے لیے معقول کوششیں کرنے کے بعد کہ آیا یہ مناسب طریقے سے مجاز تھا یا نہیں۔
- 19.5- صارف کو یقین حاصل ہوگا کہ وہ دستیاب چینلز کے ذریعے فوری طور پر ہدایات جاری کر کے پہلے سے مجاز مخصوص قسم کی ادائیگی کی ہدایات کے لیے ایم سی بی لایو کے ذریعے کی گئی ادائیگی کو روک سکتے۔
- 19.6- کسی بھی یوٹیلٹی بل کی ادائیگی کے وقت صارف کو یقین بنانا چاہیے کہ یہ مطلوب رقم (جہاں قابل اطلاق ہو) اور بل پر درج صارف کا درست نمبر لکھ کر احتیاط سے کیا گیا ہے۔ بینک کوئی بھی غلط معلومات مہیا کرنے کا ذمہ دار نہیں ہوگا اور بینک اپنی ٹرانزیکشنز کی کسی بھی تبدیلی یا واپسی کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

19.7- صارف کو آف ٹائمنگ سے آگاہ ہونا چاہیے ورنہ کٹ آف ٹائمنگ کے بعد بل کی ادائیگی کی صورت میں صارف سے تاخیر سے ادائیگی کے چارجز وصول کئے جائیں گے۔

19.8- صارف کی طرف شروع کی گئی ہر فنڈ زنی منتقلی کے لیے منتقلی کے آغاز کے وقت، ایم سی بی صارف کو اس کی درخواست پر، دستاویزات اور اس طرح کی منتقلی کا ثبوت فراہم کرے گا۔ اس دستاویز اور منتقلی کے ثبوت میں درج ذیل

چیزیں شامل ہوں گی:

(a) رقم اور منتقلی کی تاریخ؛

(b) منتقلی کی قسم؛

(c) ایم سی بی کے ساتھ صارف کے اکاؤنٹ کی شناخت، جہاں سے رقم منتقلی کی گئی ہیں؛

(d) تیسرے فریق کی شناخت جس کو یا جس سے رقم منتقلی کی جاتی ہیں؛

(e) اس میں شامل ٹریڈ بل کا مقام اور شناخت؛ اور

19.9- ایم سی بی صارف کی طرف سے بیان کردہ فریکوئنسی کے مطابق، یا صارف یا صارف کی ضرورت کے مطابق، صارف کو ہر اکاؤنٹ کے لیے ایک متواتر اسٹیٹمنٹ فراہم کرے گا۔

20- فیوچر اکاؤنٹس کے لیے قابل اطلاق:

20.1- ایم سی بی اور صارف اتفاق کرتے ہیں کہ اگر صارف ایم سی بی کے ساتھ مزید اکاؤنٹ کھولتا ہے اور/یا ایم سی بی یا کسی الحاق شدہ گران کی کوئی پروڈکٹس یا سروس کو سبسکرائب کرتا ہے اور ایم سی بی ایسے اکاؤنٹس یا پروڈکٹس یا سروسز تک ایم سی بی لا نیو کو وسیع کرتا ہے اور صارف اس کے استعمال کا انتخاب کرتا ہے تو یہ شرائط خود بخود صارف کی طرف سے ایم سی بی لا نیو کے استعمال کے لیے لاگو ہوں گی۔ یہ اکاؤنٹ جو قابل اطلاق خواہیے کے مطابق ڈیجیٹل چینل کے اندر استعمال کے لیے کھولا جاتا ہے، کے لیے صارف کی طرف سے رضامندی فراہم کی جائے گی۔

21- ہر جانب:

21.1- ایم سی بی کی جانب سے صارف کو ایم سی بی لا نیو فراہم کرنے پر غور کرتے ہوئے، صارف ایم سی بی اور/یا اس سے وابستہ اداروں کو، جو بھی معاملہ ہو، ان کے افسران، ملازمین اور ایجنٹوں سمیت تمام نقصانات اور اخراجات کے لیے

جوابدہ ایم سی بی یا ملحقہ ادارے صارف کی ہدایات کی تعمیل کے سلسلے میں اٹھا سکتے ہیں، قائم یا برداشت کر سکتے ہیں اور صارف کی ہدایات پر ایم سی بی لا نیو یا ملحقہ اداروں یا اس کے افسران، ملازمین یا ایجنٹوں کی طرف سے کی جانے والی کسی کارروائی کے لیے ایم سی بی لا نیو کے ذریعے سروس فراہم کرنے کی وجہ سے یا نتیجہ کے طور پر تمام کارروائیوں، دعویٰوں، مطالبات، عدالتی کارروائیوں، نقصانات، اخراجات، چارجز اور واجبات کے خلاف ہیکل معاوضے کی بنیاد پر ہر جانب ادا کرے گا۔ صارف ایم سی بی اور اس کے ملحقہ اداروں کو اتنی رقم ادا کرے گا جو اس طرح کے کسی نقصان یا اخراجات کی تلافی کے لیے کافی ہوگی اگرچہ وہ پیدا نہ ہوئے ہوں یا نوعیت کے لحاظ سے مستقل ہوں۔

21.2- صارف کو تمام ضروری احتیاطی تدابیر اختیار کرنی ہوں گی تاکہ اس بات کا یقین دلا یا جاسکے کہ کوئی غلطی یا کوتاہی نہیں ہوئی اور ایم سی بی کو دی گئی معلومات یا ہدایات بروقت، غلطی سے پاک، درست، مناسب اور ہر طرح سے مکمل ہیں۔ دوسری صورت میں کسی دوسرے شخص کی طرف سے کی گئی غلطی کی وجہ سے صارف کے اکاؤنٹ میں ایک غلط کریڈٹ موصول ہونے کی صورت میں، ایم سی بی کو حق حاصل ہوگا کہ صارف کی رضامندی کے بغیر، جو کچھ بھی ہو، کسی بھی وقت غلط کریڈٹ کو واپس کر دے۔ صارف بینک کو جوابدہ اور ذمہ دار ہوگا اور اس سلسلے میں کسی سوال کے بغیر بینک کی کارروائی کو قبول کرنے پر رضامند ہوگا۔

22- تصفیہ:

22.1- ایم سی بی بذریعہ ایم سی بی لا نیو کی گئی کسی ٹرانزیکشن کی کوئی ہدایت یا تصدیق کو پرنٹ یا جاری نہیں کرے گا اگر ایسی کوئی ٹرانزیکشن بینک اور بینک کے ریکارڈ کی طرف سے جاری کردہ اکاؤنٹ کی سٹیٹمنٹ میں ریکارڈ کی گئی ہو۔ اگر بینک کے ڈیٹا اور آپریشن سسٹم کے مقام پر شمار کردہ کٹ آف ٹائم سے پہلے کی جانے، ٹرانزیکشن فوری طور پر مکمل ہو جاتی ہے۔ ٹرانزیکشن کی تفصیلات، اکاؤنٹ کے بیلنس اور دیگر معلومات جیسا کہ سسٹم میں دکھائی جاتی ہیں صرف حوالہ کے لیے ہیں۔ بینک کی طرف سے ریکارڈ کردہ ان ٹرانزیکشن کی تفصیلات اور اکاؤنٹ کے بیلنس حتمی ہوں گے (مثلاً بیلنس کے طور پر ٹرانزیکشن کی قسم اور رقم اور اس کے ہونے کا وقت اور تاریخ)۔

23- ثبوت:

23.1- صارف اتفاق کرتا ہے کہ ایم سی بی لا نیو استعمال کرتے ہوئے یا دوسری طرح جاری کردہ سسٹم کے ذریعے منتقل کردہ ہدایات اگرچہ الیکٹرانک شکل میں ہوں:

\* تحریری دستاویزات ہیں اور صارف اس بنیاد پر کہ یہ تحریری دستاویز نہیں ہے، ایسی کسی ہدایت کی صداقت اور نفاذ پر تباہ یا چیلنج نہ کرنے پر اتفاق کرتا ہے اور ایسے کسی حق سے دستبردار ہوتا ہے جو اس کا اس سلسلے میں ہو سکتا ہے۔

\* اصل دستاویزات ہیں اور صارف اس بنیاد پر کہ یہ الیکٹرانک شکل میں بنائی گئی ہے، ایسی کسی بھی ہدایت کے جواز کو چیلنج نہ کرنے پر اتفاق کرتا ہے۔

23.2- صارف تسلیم کرتا ہے اور اتفاق کرتا ہے کہ بینک کے ریکارڈ اور ایم سی بی لا نیو کے ذریعے انجام دی گئی، عمل درآمد یا اثر انداز ہونے والی ہدایات کا کوئی ریکارڈ یا ایم سی بی سے متعلقہ ہدایات کا کوئی ریکارڈ یا ایم سی بی لا نیو سے متعلقہ یا منسلک بینک کی طرف سے کسی متعلقہ شخص کی طرف سے کسی قائم شدہ ٹرانزیکشن کا کوئی ریکارڈ، چاہے الیکٹرانک یا پرنٹ شدہ شکل میں ذخیرہ کیا گیا ہو، تمام مقاصد کے لیے، جو کچھ بھی ہو، صارف پر حتمی اور لازمی ہوگا اور بینک کی ٹرانزیکشن اور ذمہ داری حتمی ثبوت ہوگا۔ صارف اس کے ذریعے اتفاق کرتا ہے کہ ایسے تمام ریکارڈ ثبوت کے طور پر قبول ہیں اور یہ کہ صارف ایسے ریکارڈ کے مواد کے جواز، بھروسے، درستگی یا صداقت کو متنازعہ یا چیلنج نہیں کرے گا۔ صرف اس بنیاد پر کہ ریکارڈ کو شامل کیا گیا تھا اور/یا الیکٹرانک شکل میں ترتیب دیا گیا تھا یا کمپیوٹر سسٹم کے ذریعے تیار کیا گیا ہے یا اس کا آؤٹ پٹ ہے، اور اس طرح اعتراض کرنے کے ایسے کسی بھی حقوق کو ختم کرتا ہے۔

24- معلومات کا ذخیرہ اور ترسیل:

24.1- صارف کی ذاتی معلومات اور تمام دیگر معلومات بشمول بائیومیٹرک معلومات کو انکرپٹ اور پیچیدہ فارمیٹ میں محفوظ طریقے سے ذخیرہ اور منتقل کیا جائے گا جیسا کہ قابل اطلاق ہے۔

24.2- صارف اتفاق کرتا ہے کہ ایم سی بی، ایم سی بی لا نیو کے سلسلے میں اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) سے متعلقہ ذاتی معلومات اور تمام دیگر معلومات کو ذخیرہ اور منتقل کر سکتا ہے اور ایم سی بی یقین دہانی کرے گا کہ اس طرح سے جمع کردہ معلومات کسی بھی انفرادی پروڈکٹ/سروس/سٹاک/فیسر/عملے/فریق ثالث کے سامنے ظاہر یا افشاء نہیں کی جائیں گی اور جزوی طور پر گمنام/پہنچا/تجزیہ/کوئی شکل میں ظاہر ہوں گی جیسا کہ قابل اطلاق ہو، جبکہ معاون بینکنگ سروسز پیش کرتے وقت یا بینکنگ سروسز کے آپریشنز کی رپورٹنگ اور اختتام کرتے ہوئے اس کے ظاہر کرنے کو کم سے کم کریں۔

24.3- ایم سی بی اینڈ رائیٹرز کے عمل کے ہر مرحلے پر کسی بھی اہم معلومات کو چھپانے کے لیے تمام ضروری اقدامات کرے گا جب تک کہ صارف کی طرف سے واضح طور پر درخواست نہ کی جائے یا آپریشنل مقاصد کے لیے ضروری نہ ہو۔

25- شرائط کی تبدیلی:

25.1- ایم سی بی کی مکمل مرضی ہوگی کہ کسی بھی وقت کسی بھی شرط میں تبدیلی، اضافہ یا کمی کر دے اور ایسی تبدیلیوں کے لیے تیس دنوں کی پیشگی اطلاع دینے کی کوشش کرے گا۔ شرائط میں ایسی تبدیلیوں کو نشر کیا جائے گا اور اپنی سائٹ کے ذریعے صارف کو مطلع کیا جائے گا یا رجسٹرڈ ای میل ایڈریس پر یا کسی اور مناسب طریقے سے صارفین کو بھیجا جائے گا۔ مندرجہ بالا نوٹس کی مدت، جو کہ ایم سی بی کی طرف سے متعارف کرائی گئی ہے، کے خاتمہ کے بعد ایم سی بی لا نیو کے ذریعے کسی بھی موجودہ یا نئی سروسز کے استعمال کو جاری رکھنے سے یہ سمجھا جائے گا کہ صارف نے تبدیلی شدہ شرائط کو قبول کر لیا ہے۔

26- عدم منتقلی:

26.1- صارف کو ایم سی بی لا نیو تک رسائی فراہم کرنے کے لیے، ایم سی بی صارف کو ذاتی طور پر ایم سی بی لا نیو تک رسائی اور استعمال کے لیے، اور کسی اور مقصد کے لیے نہیں، ایک غیر خصوصی، ناقابل انتقال، عارضی لائسنس دیتا ہے۔

صارف کو فراہم کردہ ایم سی بی لا نیو سافٹ ویئر اور تمام دیگر مواد اور معلومات، قابل قدر معلومات رکھتے ہیں جو کہ یا تو براہ راست ایم سی بی سے تعلق رکھتی ہیں یا بینک کو دی گئی ہیں۔ صارف:

\* ایم سی بی لا نیو تک رسائی کے سلسلے میں اس سے استعمال نہیں کرے گا۔

- \* کاپیاں، فروخت، تجارتی طور پر کرایہ، ذیلی لائسنس نہیں بنائے گا، کسی بھی صورت میں اسے کسی تیسرے فریق کو منتقل نہیں کرے گا۔
- \* صارف کسی بھی ایم سی بی لائیو سافٹ ویئر کو ڈی کمپائل، ریورس، انجینئر ان پٹ یا مرتب کرنے کی کوشش نہیں کرے گا۔

### 27- ایم سی بی لائیو کی بندش اور اختتام:

- 27.1- صارف ایم سی بی لائیو کو ان سیکورٹی کے بارے میں سب سے پہلے اطلاع دینا ضروری ہے۔ اگر صارف کو اطلاع دینے کے بعد بھی وہ اپنی لائیو کو ختم کرنے کے لیے درخواست کر سکتا ہے۔ تحریر نوٹس کی صورت میں، اسے رابطہ سینٹر کو بھیج دیا جائے گا اور بیان کردہ طریقہ کار کے مطابق عمل میں آئے گا۔ ایسے خاتمہ کے وقت تک ایم سی بی لائیو کے ذریعے کی گئی کسی بھی ٹرانزیکشن کے لیے صارف ذمہ دار ہے۔
- 27.2- ایم سی بی کسی بھی وقت ایم سی بی لائیو کو واپس یا ختم کر سکتا ہے یا تو مکمل طور پر یا کسی مخصوص سروں یا صارف کے حوالے سے، کسی پیشگی اطلاع کے بغیر صارف کی طرف سے شرائط کی خلاف ورزی کی صورت میں، یا اگر بینک کو صارف کی موت، دیوالیہ پن یا قانونی اہلیت کی کمی کے متعلق معلوم ہو۔

### 28- اطلاعات:

- 28.1- ایم سی بی تمام صارفین پر لاگو ہونے والے عام نوعیت کے نوٹس کو، اخبارات میں یا اپنی ویب سائٹ پر یا صارفین کے رجسٹرڈ ای میل ایڈریسز پر بھیجی گئی ای میل کے ذریعے تشہیر یا شائع کر سکتا ہے۔ ایسے نوٹس کا وہی اثر ہوگا جو ہر صارف کو انفرادی طور پر دینے کے نوٹس کا ہوتا ہے۔

### 29- جزل:

- 29.1- یہاں پر حق کے عنوانات صرف سہولت کے لیے ہیں اور متعلقہ شخص کے معنی کو متاثر نہیں کرتے۔
- 29.2- ایم سی بی اس معاہدے اور ان شرائط کے تحت اپنی کسی بھی ذمہ داری کی ادائیگی کے لیے ذیلی معاہدہ کر سکتا ہے اور ایجنٹس ملازم رکھ سکتا ہے۔
- 29.3- صارفین کو ایم سی بی لائیو سروسز صرف چند مقامات پر اور ایم سی بی کی طرف سے مقرر کردہ اوقات کے دوران دستیاب ہوں گی۔ مزید برآں، ٹرانزیکشن کے لاگنگ کے وقت پر انحصار کرتے ہوئے اسی دن کی اگلے کاروباری دن کو ٹرانزیکشن کیا جائے گا۔
- 29.4- ایم سی بی لائیو استعمال کرنے کے لیے ٹیلی کمیونیکیشن اخراجات سمیت صارف کی تمام لاگت، فیس، چارجز اور اخراجات صارف برداشت کرے گا۔
- 29.5- بینک کی طرف سے ان ممکنہ خطرات کے بارے میں ایک باضابطہ صارف آگاہی پروگرام تیار کیا جائے گا جن کا سامنا ایک صارف کو ایم سی بی لائیو استعمال کرتے وقت ہو سکتا ہے تاکہ فراڈ اور شناخت کی چوری کو کم کیا جاسکے۔

### 30- تفویض:

- 30.1- ایم سی بی کو حق حاصل ہوگا کہ شرائط کے تحت ایم سی بی کے حق اور ذمہ داریوں یا کوئی سکیورٹی جو ایم سی بی کی فیصلے کے مطابق، ایسی شرائط پر اور ایسے طریقے سے مکمل طور پر یا جزوی طور پر، ایم سی بی کی پسند کے کسی شخص کو ایم سی بی کی حمایت میں بنائی گئی ہو، کو فروخت کرے، تفویض کرے یا منتقل کرے، ایسی کو فروخت، تفویض یا منتقلی صارف اور تمام دیگر اشخاص کو حتمی طور پر پابند کرے گی۔
- 30.2- صارفین، ان کے ورثاء، قانونی نمائندے، تعمیل کرنے والے منتظمین اور جائزین شرائط کے پابند ہوں گے اور صارف کو اپنے کسی حقوق اور فرائض کو ٹرانسفر یا تفویض کرنے کا حق نہیں ہوگا۔

### 31- سیٹ آف اور دعویٰ کا حق:

- 31.1- ایم سی بی کو سیٹ آف اور اسحقاق کا حق حاصل ہوگا، کسی دوسرے حق یا چارج سے قطع نظر، موجودہ اور مستقبل کے ساتھ، اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) یا کسی دوسرے اکاؤنٹ میں رکھے گئے ڈیپازٹ پر، چاہے ایک نام سے ہو یا مشترکہ ناموں میں، تمام بقایا واجبات اور واجبات کی حد تک، جو بھی ایم سی بی لائیو سے صارف کے ذریعے توسیع اور/یا استعمال کیے جانے کے نتیجے میں، یا کسی دوسرے فنانشل سہولت کی وجہ سے جو صارف نے حاصل کی اور استعمال کی۔

### 32- ملکی حقوق:

- 32.1- صارف تسلیم کرتا ہے کہ ایم سی بی لائیو کے تحت سافٹ ویئر اور دوسرے انٹرنیٹ سے متعلقہ سافٹ ویئر جو ایم سی بی لائیو کے سائٹ کے لیے مطلوب ہوں، متعلقہ بینڈرز کی قانونی جائیداد ہیں۔ ایسے سافٹ ویئر میں ایم سی بی لائیو تک رسائی کے لیے ایم سی بی کی طرف سے دی گئی اجازت کسی ملکی حق کو منتقل نہیں کرے گی۔ صارف ایم سی بی لائیو کے تحت سافٹ ویئر میں ترمیم کرنے، ترجمہ کرنے، جدا لگ کرنے، ڈی کمپائل کرنے یا ریورس انجینئر کرنے کی کوشش نہیں کرے گا یا سافٹ ویئر کی بنیاد پر کوئی ماحوذ پروڈکٹ بنانے کی کوشش نہیں کرے گا۔

### 33- دائرہ کار:

- 33.1- شرائط کی تشکیل اور ان کا نفاذ، فریقین کے حقوق کی نگرانی، پاکستان کے مروجہ قوانین کے تحت ہوگی۔ اس معاہدے اور ان شرائط کے تحت پیدا ہونے والے تنازعات، چاہے تفریح، کارکردگی یا دوسری صورت میں لاہور، پاکستان کی عدالتوں کے دائرہ اختیار کے ساتھ مشروط ہوں گے اور حتمی طور پر فریقین میں سے ہر ایک ایسی عدالتوں کے دائرہ اختیار میں جمع کرانے گا۔

- 33.2- فریقین اس کے ذریعے متفق ہیں کہ ایم سی بی لائیو کی شرائط سے پیدا ہونے والی کسی بھی قانونی کارروائی یا کارروائی کو صرف قانون کی عدالتوں میں لایا جائے گا اور اپنے آپ کو حتمی طور پر ایسی عدالتوں کے دائرہ اختیار میں پیش کیا جائے گا۔

- 33.3- تاہم ایم سی بی اپنی مکمل مرضی سے اور کسی قابل اطلاق قانون کے مطابق کسی اور عدالت، ٹریبیونل یا دیگر مناسب فورم میں ایم سی بی لائیو کے لیے شرائط سے پیدا ہونے والی کسی قانونی کارروائی یا مقدمہ کو شروع کر سکتا ہے۔
- 33.4- ایم سی بی لائیو کے لیے شرائط کی کوئی بھی شق جو پاکستان کے کسی بھی دائرہ اختیار میں ممنوع یا ناقابل نفاذ ہے، اس طرح کے دائرہ اختیار کے لیے، ناقابل نفاذ یا ممانعت کی حد تک غیر موثر ہوگی لیکن شرائط کی بقیہ شقوں کو غیر موثر نہیں کرے گی یا کسی اور دائرہ اختیار میں ایسے فرامی کو متاثر نہیں کرے گی۔

### 34- سروس کو الٹی:

- 34.1- بینک کے سٹاف اور صارفین دونوں کی حفاظت کے لیے، بینک اور صارفین کے درمیان کسی تنازعہ کو حل کرنے میں مدد کے لیے اور بینک کی طرف سے فراہم کردہ سروسز کی کوآپ کی یقین دہانی کے لیے، صارف تسلیم کرتا ہے اور اتفاق کرتا ہے کہ:

- \* بینک ایم سی بی لائیو کے صارفین اور بینک کے درمیان ٹیلی فون پر ہونے والی تمام بات چیت کو ریکارڈ کرے گا۔
- \* بینک درج بالا شق 24 کے مطابق ایم سی بی لائیو کے ذریعے صارفین کو دی گئی تمام ہدایات اور صارف کی تمام دیگر معلومات کا ایک ریکارڈ رکھے گا۔

### 35- ذمہ داری:

- 35.1- اوپر دی گئی شرائط کے مطابق صارف، صارف کے موبائل نمبر/دستیاب چینل پر بھیجے گئے اے ٹی ایم کارڈ نمبر، اے ٹی ایم پین اور/یا اوٹو پی/ٹی پین اور ایم سی بی لائیو کے ذریعے کی گئی تمام ٹرانزیکشنز اور بینک کے طلب کردہ کسی اور تصدیق کے طریقے سمیت، اپنی ذاتی معلومات استعمال کرتے ہوئے، ایم سی بی لائیو کے ساتھ رجسٹریشن کے لیے مکمل جوابدہ ہونے کی ذمہ داری لیتا ہے۔ اس سلسلے میں کسی بھی وجہ سے صارف کی طرف سے کوئی ناکامی، نااہلیت، بے قاعدگی یا نااہلی، جو کچھ بھی ہو، جس میں ایم سی بی لائیو کو غیر قانونی استعمال، غلط ذاتی معلومات، بیماری، مستقل معذوری، نظر کی کمزوری، اندھا پن اور ناخواندگی شامل ہو سکتی ہے لیکن اس تک محدود نہیں ہے، صارف کو ایم سی بی کی طرف سے ذمہ داری اور فرض سے نجات نہیں دلائے گی۔

- 35.2- اگر صارف اس معاہدے یا ان شرائط کی کسی بھی شرط کی خلاف ورزی کرتا ہے تو صارف اس خلاف ورزی کے نتیجے میں ہونے والے کسی بھی نقصان کے لیے بینک کو معاوضہ ادا کرنے کی ذمہ داری لیتا ہے۔

## 36- قانونی صلاحیت:

36.1- صارف بینک کو ضمانت دیتا ہے کہ صارف اس معاہدے اور اس کی شرائط میں داخل ہونے اور ان کی پابندی کرنے کے لیے مطلوبہ قانونی صلاحیت رکھتا ہے۔ 18 سال سے کم کسی بھی شخص کو یہ معاہدہ اور یہ شرائط پڑھتے وقت اپنے قانونی مشیر کی مدد لینا چاہیے۔ اگر صارف کو یقین نہیں ہے کہ آیا وہ اس معاہدے میں داخل ہونے کے لیے قانونی حیثیت رکھتا ہے تو مذکورہ صارف کو ایم سی بی لائیو کے استعمال سے پہلے کسی قابل شخص سے رابطہ کرنا چاہیے تاکہ اسے مذکورہ معلومات فراہم کی جائیں۔

37- صارف کے نقصان یا خرابی کے لیے ہماری ذمہ داری کی حد:

37.1- بینک اس بات کو یقینی بنانے کے لیے تمام معقول اقدامات کرے گا کہ ایم سی بی لائیو کے سلسلے میں سسٹم کے آپریشن سے متعلق خطرات پر قابو پانے اور ان کا انضمام کرنے کے لیے مناسب سیوریٹی ڈیزائن کے ساتھ سسٹم انشال کیے جائیں۔

37.2- بینک کسی بھی صورت حال میں جو چھ بھی ہو، ایم سی بی لائیو کے دھوکہ دہی سے یا غیر مجاز استعمال یا شرائط کی کسی خلاف ورزی کے نتیجے میں ہونے والے کسی بلا واسطہ یا بلا واسطہ، نتیجہ خیز یا خاص نقصان سمیت کسی نقصان یا ضرر کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا۔

37.3- یہ شرائط قبول کر کے صارف اتفاق کرتا ہے کہ:

- \* صارف ایم سی بی لائیو کے استعمال کے فائدے اور نقصانات سے مکمل طور پر آگاہ ہے۔
- \* صارف ایم سی بی کے ساتھ رجسٹرڈ ہو چکا ہے اور دستیاب حدود سے پوری طرح آگاہ ہے۔
- \* صارف اپنی معلومات کی محفوظ تھیل کی ذمہ داری اٹھاتا/ اٹھاتی ہے اور ایم سی بی لائیو کے استعمال کی ذمہ داری کو مکمل طور پر قبول کرتا ہے؛ اور
- \* بینک اور صارف کے مابین کسی تنازعہ کی صورت میں بینک کے ریکارڈ میں دستیاب ڈیٹا کو مستند اور حتمی سمجھا جائے گا اور صارف اس ڈیٹا سے متعلق احتجاج یا تنازعہ کے کسی یا تمام حقوق سے دستبردار ہو جاتا ہے۔

نوٹ:- انگریزی اور اردو ورژن میں اختلاف کی صورت میں انگریزی ورژن کو پڑھا اور درست تسلیم کیا جائے گا۔