

## Terms & Conditions for HBL Digital Banking (“Terms and Conditions”)

These Terms and Conditions are applicable for the Services (defined below) and are applicable to all the Devices (defined below) through which the Services may be accessed.

### 1. DEFINITIONS AND INTERPRETATION

#### 1.1 Definitions

1.1.1 In these Terms and Conditions, the following terms shall have the following meanings:

**Activation Password** means the password used to login on the Device to use the Services for the first time after registration or after a password has been reset upon the request of the Customer. This password is generated by the system of the Digital Banking.

**Bank/HBL** means Habib Bank Limited.

**Customer** means the person who holds an Eligible Account with the Bank.

**Device** means computer, mobile telephone, digital tablets, personal digital assistant or such other devices linked to the system of the Bank to access the Services.

**Eligible Account** means an account in the sole name of an account holder or joint accounts with operation instructions of “Either or Survivor” accounts that are allowed access of the Services on the request of the account holder or account holders, as the case may be, by the Bank.

**Login Password** means a secret series/sequence of characters that is used to confirm Customer’s identity at the time of transaction and which is generated by the system of the Bank for the first time and thereafter changed by the customer from time to time.

**Passwords** means the Activation Password, Login Password and the Transaction Password.

**Service** means the Bank's electronic banking/ digital banking services available and provided by the Bank which enables the Customer/you to obtain information from the Bank and give instructions to the Bank to carry out certain banking transactions/services (as may be allowed by the Bank from time to time) including but not limited to local fund transfer, inter- bank fund transfer, utility bill payment, mobile top ups and own HBL credit card payment pertaining to the Eligible Accounts through a Device.

**Statement** means bank statement, a summary of financial transactions which have occurred over a given period on a bank account held by a person or business with a financial institution or similar documentation, as applicable, depending on the service.

**Service Software** means any software supplied to Customer/you whenever Customer/you access the Service and any other software the Bank will supply to you for the purpose of accessing the Service from time to time.

**Transaction Password** means the user identification code to carry out financial transactions through the Service. This password is setup by the Customer [and may be changed by the Customer from time to time].

## **1.2 Interpretation**

In these Terms and Conditions, unless the context shall otherwise require:

- (i) References to “we”, “us” or “our” are references to HBL.
- (ii) References to “you” or “your” are references to the Customer in whose name(s) the Eligible Account is being maintained.
- (iii) The words “include” and “including” shall not be construed as having any limiting effect;
- (iv) The singular includes the plural and vice versa;
- (v) A gender includes the other genders;
- (vi) The headings are used for convenience only and do not affect the interpretation of these Terms and Conditions;
- (vii) The words "in writing" include any communication sent by letter, facsimile transmission or email;
- (viii) A reference to a document includes the document as modified from time to time and any document replacing it; and
- (ix) The word "person" includes a natural person/individual business etc.

## **2. AVAILABILITY OF THE SERVICES**

- 2.1 The Service will only be available on Devices which meet the required specifications and configurations as specified by the Bank from time to time. Accordingly, you agree to procure and maintain a Device accessing internet and data connection which meet these requirements at your own expense. By requesting for the Services, you must be aware that the Bank at its sole discretion may discontinue the Services at any time without any prior notice.

- 2.2 You hereby agree that the Service will be available on all Eligible Accounts enrolled with us, whether open now or opened in the future.
- 2.3 In order to use the Service, you must be registered by us to use the Service.
- 2.4 You also agree that your telephone conversation(s) with any authorized representative(s) may be recorded at the discretion of the Bank for any particular purpose including use incompetent courts of law for evidence purposes. There will be a process of call back confirmation in case the personal details provided by you do not match the personal details in our systems.
- 2.5 You irrevocably and unconditionally accept as binding any Service availed and/or transaction and/or instruction made or given through the Service by you at your own risk and responsibility.
- 2.6 The Bank's records of any transaction/service processed/availed through the Service shall constitute binding and conclusive evidence of such transaction/services.

### **3. RESPONSIBILITIES AND OBLIGATIONS OF THE CUSTOMER**

- 3.1 To ensure that you alone are able to access and give instructions on your Eligible Accounts using the Service, you must adopt and at all times maintain the following security procedures and such other guidelines as may be provided in this regard by the Bank from time to time through notification on its website and/or through email/SMS alerts and/or other forms feasible to the bank.
- 3.2 To enable you to use the Service, we will give you an Activation Password initially and you may then choose your own Login Password and Transaction Password for the Service. The Login Password will be used to identify you whenever you access the Service. To carry out financial transaction through the Services you will be required to setup a Transaction Password which you will have to enter before executing any financial transaction.

### **4. SAFEGUARDING YOUR PASSWORDS**

#### **4.1 Securing the Passwords**

In connection with your Passwords:

- (i) You should change your Login Password and Transaction Password regularly and shall do so whenever the Service requires you to do so. You should not choose a Login Password and Transaction Password you have used before;

- (ii) Whenever you choose a Login Password and Transaction Password, you must take care not to choose password that is likely to be guessed by anyone trying to access the Service pretending to be you. For example, you should avoid your own or a relative's birthday, or any part of your telephone number;
- (iii) You must take all reasonable steps to ensure that you safeguard your Login Password and Transaction Password at all times. You must not disclose any details of your Login Password or Transaction Password to anyone else, including a member of our staff, or to someone giving assistance on a technical helpdesk in connection with the Service;
- (iv) You must not record your Login Password and Transaction Password in a way that could make them recognizable by someone else as Login Password or Transaction Password;
- (v) If you discover or suspect that your Login Password or Transaction Password or any part of them are known to someone else, you must immediately change the Login Password and Transaction Password yourself through the Service. If this is not possible, you must notify us immediately by telephoning us on 111-111-425 (or any other number we may advise you of from time to time for this purpose). We will suspend use of the Service until new password has been set up. Please note that the Bank will not under any circumstances be held responsible for any unauthorized use of the Services prior to notification made as provided above;
- (vi) Never share your Login Password or Transaction Password or Activation Password or any personal details/information with anyone. In case of breach of this condition, HBL shall not be liable for any dispute, loss, damage which may occur and/or be sustained by you.

## **4.2 Checking your statements**

If you become aware of any transaction on any of your Eligible Accounts that has not been validly authorized by you, you must notify us immediately by telephoning us on 111-111-425 (or any other number we may advise you off from time to time for this purpose). It is required of you for all your Eligible Accounts, to check all bank statements for any unauthorized transactions.

## **4.3 Other security safeguards**

- 4.3.1 You must not allow anyone else to operate the Service on your behalf. In case of breach of this condition HBL shall not be liable for any loss and/or damage which may consequently occur to you.
- 4.3.2 You must not leave the Device unattended while you are using the Service. This applies whether the Device has been sourced independently of us or a Device provided by us to access the Service in one of our branches. However, the public nature of our branches makes it particularly important

that if you access the Service from a Device in one of our branches you do not leave that Device unattended while on-line and you ensure that you have gone off-line before leaving the branch.

4.3.3 You must not access the Service from any Device connected to a local area network (or LAN), such as an office environment, without first making sure that no one else is able to observe or copy your access or obtain access to the Service pretending to be you.

4.3.4 You must comply with any other requirements designed to protect the security of your use of the Service which are notified by us to you in any other way.

## **5. YOUR AUTHORITY TO US TO CARRY OUT INSTRUCTIONS**

### **5.1 Authority to HBL**

You hereby agree that the use of the Login Password and Transaction Password agreed between us for the Service is adequate identification of you. We are entitled to act on instructions without obtaining any further written or other confirmation from you, even if those instructions are not actually given or authorized by you.

### **5.2 Your liability for unauthorized instructions**

5.2.1 We will not be liable for misuse of your Passwords by someone to give unauthorized instructions purporting to come from you provided that you prove to our satisfaction that you have:

- (i) complied with all the security procedures described in section 4 above; and
- (ii) notified us that your Passwords (or any one of them) are or might be known to someone else in accordance with section 4.1.1(v), prior to the unauthorized transactions.

5.2.2 You will be held liable for all losses and expenses due to unauthorized use if you have acted fraudulently or, with gross negligence, with intentional misconduct or if you are in default of any of the security obligations described in section 4 above.

5.2.3 You will not be responsible nor have any liability for any instruction that is not authorized by you but is given using your password if:

- (i) Such instruction is given after you have notified us that you have discovered or suspect that your Passwords (or any one of them) are known to someone else in accordance with section 4.1.1(v); or
- (ii) Your Passwords (or any one of them) have become known to the person giving the unauthorized instruction as a result of our failure to comply with clause 8.1 or any gross negligence or willful default on our part.

### **5.3 Acting on your instructions**

- 5.3.1 You must not use the Service to create an unauthorized overdraft on any of your accounts maintained with the Bank and we are entitled to refuse to accept any instruction that would do so. If an unauthorized overdraft is created, we may take appropriate action we think fit and charge any mark- up, damages and charges to the account in question (in accordance with the terms and conditions of that account).
- 5.3.2 It is your responsibility to make sure that no unauthorized overdrafts are created.
- 5.3.3 You will not rely on the operation of the Service to prevent an unauthorized overdraft being created. In particular, you must remember that your cheques and any payment instructions you have given via the Service might take time to clear and might not always be immediately reflected in the balance on your account.
- 5.3.4 On instructions given through this Service, HBL will be entitled to debit any amount along with the applicable charges/fees from time to time for the transaction from the Customer's Account as instructed by the Customer. The instructions given on this Service cannot be reversed.

### **5.4 Limitation of HBL's Responsibility**

HBL will not be responsible for any of the following:

- (i) To reverse an instruction given through this Service.
- (ii) To accept an instruction which is conditional or which requires us to make payment to a third party earlier (or later) than the time HBL requires according to normal banking practice.
- (iii) HBL, in its sole discretion, will be entitled to refuse to carry out an instruction submitted through this service or may require the Customer to provide a written confirmation of such instructions.
- (iv) Withdrawals and/or transfers of funds will not be permitted against un cleared funds.
- (v) If a transfer authority is submitted through this Service, HBL may act upon such authority/instructions and may presume that the same are genuine and accurately represent the wishes of the Customer. HBL has no duty to verify the facts and genuineness of the instructions.

- (vi) The Customer agrees to hold harmless and indemnify HBL against any loss, cost, damage, expense, liability or proceedings which the Bank may incur or suffer as a result of HBL acting upon or delaying to act upon or refraining from acting upon the said instructions.
- (vii) When you give an instruction via the Service, we will act on that instruction in accordance with the cut-off times notified to you through the Service. From time to time we may notify you of changes to these cut-off times. Instructions given at any other time may not be acted on until the next Business day.

## **5.5 Reversal of Instructions**

- 5.5.1 In case we are instructed by you to reverse an instruction after you have given it, we may at our discretion try to do so to the extent that this is possible under the rules, policies and practices of the Bank / banking system / applicable laws.
- 5.5.2 We may, when we believe we are justified in doing so:
  - (i) Refuse to carry out an instruction given via the Service; or
  - (ii) Require written confirmation from you of a particular instruction.
- 5.5.3 If we come to believe that an instruction may not have been properly authorized by you, we will be entitled, after making reasonable efforts to check whether it was properly authorized, to take steps to reverse any action taken on the basis of that instruction. We will not be responsible for any direct/indirect loss to you that results from such a reversal. You agree that you will be responsible for any costs we incur as a result.

## **6. OPERATING TIMES, CHANGES AND DISRUPTIONS**

- 6.1 We shall take reasonably practicable steps to have the Service be usually available for use. You accept, however, that routine maintenance requirements, excess demand on the systems of the Bank and circumstances beyond our control may mean it is not always possible for the Service to be available during its normal operating hours.
- 6.2 In connection with the Service, we are entitled at any time to:
  - (i) Change the mode of operation; or
  - (ii) Add to, remove or otherwise change, end or suspend any of the facilities available; or
  - (iii) End the Service.

- 6.3 If we decide to change or end the Service, we will try to give you 30 days' notice or whatever shorter period of notice may be reasonable in the circumstances.
- 6.4 The Bank will not be responsible if you are unable to gain access and/or use Services due to reasons beyond the Bank's control, including with limitation, any computer, telecommunication, electrical, technical or network failure or malfunction and routine maintenance/update requirements.
- 6.5 You must check your Statement for confirmation that a transaction has been conducted successfully or an instruction has been carried out as authorised by you before initiating any new or duplicate transaction or instruction with HBL. The Customer acknowledges and agrees that HBL shall not be liable in any manner whatsoever for the Customer's failure to check status of the transaction in their Statement as aforesaid before initiating any new or duplicate transaction or instruction with HBL, especially in the event of an error, a disruption in the Service or session time-out while the transaction is being conducted.

## **7. Statements**

### **Periodic Statements**

Unless otherwise required under any law/regulation, the Bank will not be required to send you periodic statements for transactions carried out through the Services, as you can view your last 60 days' transactions executed on your account through the online statement option.

## **8. SERVICE SOFTWARE AND HARDWARE**

### **8.1 Software compatibility**

Each time you access the Service, it may automatically provide the Device with the Service Software necessary to enable you to access and operate the Service. Alternatively, the Service Software may be supplied to you in some other way. It is your responsibility to ensure that the Service Software supplied to you is compatible with any Device from which you access the Service. If it is not, you must compensate us for any loss we suffer as a result. We shall not be liable to you for any loss you suffer as a result of any incompatibility between the Service Software and any Device from which you access the Service.

### **8.2 Protecting against Viruses**

You must take all reasonably practicable measures to ensure that any Device from which you access the Service is free of any computer virus or software including, without limitation, devices commonly known as software bombs, Trojan horses and worms (together "**Viruses**") and is adequately maintained in every way. The Service can be accessed through any Device connected to the internet or other communication channels as the case may be. You must therefore ensure that any Device you use to access the Service is adequately protected against acquiring Viruses.



### **8.3 Access through third party services**

- 8.3.1 We cannot be responsible for any services through which you access the Service that are not controlled by us, or for any loss you or the service provider may suffer as a result of you using such a service. You must comply with all the terms and conditions of such a service and service provider and pay all the charges, damages etc. connected with it.
- 8.3.2 If you access the Service from a country outside Pakistan you are 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 Service software to that country.

## **9. THE EXTENT OF OUR LIABILITY FOR YOUR LOSS OR DAMAGE**

### **9.1 Bank's Liability**

- 9.1.1 We will take reasonably practicable steps to ensure that our systems in connection with the Service are installed with adequate security designs and to control and manage the risks in operating the systems, taking into account any law, rules, regulations, guidelines, circulars, codes of conduct and prevailing market practices which may be applicable to us from time to time.
- 9.1.2 We will not be liable for any loss or damage to you as a result of making the Service available to you, including any direct, indirect, consequential or special loss, even if we have been advised of the same. Examples of circumstances in which we will NOT be liable to you for loss or damage resulting to you through the use of the Service include (but are not limited to):
- (i) Acting on an instruction which has been validly authenticated as coming from you but which in fact was given by somebody else (but please see sections 5.2 which explain the exceptions to this rule);
  - (ii) Any incompatibility between the Device and the Service;
  - (iii) Any machine, system or communications failure (except where such failure should have been prevented by the risks control and arrangement measures had we adopted such measures in accordance with clause 8.1), industrial dispute or other circumstances beyond our control that leads either to the Service being totally or partially unavailable or to instructions given via the Service not being acted upon promptly or at all; and
  - (iv) You relying on any information financial or otherwise provided as part, or by means, of the Service;
  - (v) Any misuse of the Device by you or anyone else;

- (vi) Any access to information about your Eligible Accounts which is obtained by a third party as a result of your using the Service (except where that access is obtained as a result of our negligence or our willful default); and
- (vii) Execution of your instructions being delayed or not being acted upon by the Bank.
- (viii) Accessing / using the Services on a Jailbroken and/or rooted Device
- (ix) Failure of the Customer in checking status of the transaction in their Statement before initiation of any new or duplicate transaction or instruction with HBL.

9.1.3 The Bank will in no event be liable for any damages, including without limitation direct or indirect loss, special, incidental, or consequential damages, losses or expenses arising in connection with these Services at our site or linked site or use thereof or inability to use, or in connection with any failure of performance, error, omission, interruption, defect, delay in operation or transmission, computer virus or line or system failure, even if the Bank's representatives thereof are advised of the possibility of such damages, losses or expenses. However, in the event that we are held liable for any loss or damage to you as a result of your use of the Service, we shall only be liable for direct loss or damage which, in the ordinary course of events, might reasonably be expected to result from the circumstances in question and only if such loss or damage is caused by our gross negligence or willful default.

Please note that the Service has no facility for you to let us know that it is especially important to you that a transaction is carried out by a particular time. If you need to be completely certain that an instruction has reached us and that it will be carried out by a particular time, you must speak to our staff on 111-111-425.

9.1.4 The information and material provided by the Bank in relation to the Service, including text, graphics, links or other items are provided "as is", "as available". The Bank does not warrant the accuracy, adequacy or completeness of this information and materials and expressly disclaims liability for errors or omissions in this information and material. No warranty of any kind, implied, expressed or statutory including but not limited to the warranties of non-infringement of third party rights, title, merchantability, fitness for a particular purpose and freedom from computer virus, is given in conjunction with the said information and materials.

9.1.5 You shall indemnify us, our employees and our nominees or agents promptly and on a full indemnity basis from or against all actions, omissions, negligence, proceedings, claims, demands, damages, losses (including direct, indirect or consequential losses), costs and expenses including all duties, taxes, or other levies and legal costs (on a full indemnity basis) and other liabilities which we may incur or suffer from or by reason of your use of the Service.

## **10. IF YOU BREACH OF THE TERMS AND CONDITIONS**

## **Compensation for Breach by the Customer**

You must compensate us for any loss we suffer as a result of your breaching any term and conditions contained hereunder.

## **11. ENDING YOUR USE OF THE SERVICE**

### **11.1 Cancelling the Services**

- (i) You may cancel your use of the Service at any time by giving us written notice (or in any other way as provided herein or as we notify you about from time to time).
- (ii) If you have multiple Eligible Accounts, you may at your discretion cancel the Service in respect of any Eligible Account, unless you are notified by us to the contrary in writing.
- (iii) We reserve the absolute right at any time to cancel the Services with or without assigning any reason, with or without giving any prior notice to you at our discretion.
- (iv) If your use of the Service comes to an end for any reason, this will not affect any instructions you have already given via the Service.

## **12. ABOUT OUR CHARGES**

### **12.1 Charges**

#### **12.1.1 We are entitled:**

- (i) To charge you fees and charges for the Service which shall be as per the Bank's schedule of charges available on the website; and
- (ii) To change those fees and charges from time to time by giving you a 15 days' notice to that effect or by effecting such change through the Bank's schedule of charges. If we give you such a notice, you will not have to pay any proposed increase so long as you cancel your use of the Service during the 15-day notice period. However, your continued use of the Service after the 15-day notice period or after publication of the change in fees and charges in the Bank's schedule of charges shall be conclusively deemed to be your acceptance of such changed fees and charges.

#### **12.1.2 To avoid any doubt, please note that the references to fees and charges in section 12.1 only apply to our charges for providing the Service. They do not apply to any charges for particular banking or other services we might provide in response to your requests via the Service. We will be happy to provide you with details of our charges for particular banking or other services on request.**

## **13. OUR RIGHT TO AMEND THE TERMS AND CONDITIONS**

### **13.1 Amendments to the Terms and Conditions**

- 13.1.1 We have the absolute right to change the terms and conditions contained hereunder at any time by giving you notice either in writing, by placing prominent notices at our offices or branches for a period of 15 days or by sending you a message via the Service.
- 13.1.2 We will give you 15 days' notice of any change before it takes effect, except when notice has to be shorter in order to protect the security of the Service or in other circumstances beyond our control. Once you have received notice of any change in the Terms and Conditions, we will treat your subsequent use of the Service as your acceptance of the change (but please remember, you have the right to end your use of the Service at any time).

## **14. THE VALIDITY OF THE TERMS AND CONDITIONS**

- 14.1 If any part of these Terms and Conditions prove to be legally unsound or unenforceable in any way, this will not affect the validity of the remaining terms. If any term or provision is void but would be valid if some part of the term/provision was deleted, the term/provision in question shall apply with such modification as maybe necessary to make it valid.
- 14.2 The Bank in its sole discretion may relax and/or waive one or more conditions contained herein on cases to cases basis however, such relaxation/waiver shall not apply as precedent for similar or other circumstances thereafter.

## **15. COMMUNICATIONS**

### **15.1 Communication Between Us**

- 15.1.1 Except for situations where these Terms and Conditions refer to your giving us notice by telephone, you should give us any other formal notice in connection with the Service in writing (in hard copy form) to any of our branches in Pakistan where you maintain an account (or any other address we may notify to you from time to time for this purpose).
- 15.1.2 You further authorize us to act on the verbal instructions communicated to a representative of the Bank over the telephone. We reserve the absolute right to verify your identity over the telephone. You will be liable for any and all transactions made after the standard verification by the Bank's representative and will not hold the Bank for acting upon such instructions.
- 15.1.3 Any complaints in connection with the Service should be directed to any of our branches in Pakistan where you maintain an account (or any other address we may notify to you from time to time for this purpose).

- 15.1.4 If we need to send you a notice, we will use the address you have given us most recently in connection with any of your Eligible Accounts.

## **16. SERVICE QUALITY**

### **Recording Your Calls and Instructions**

To protect both our customers and our staff, and to help resolve any disputes between you and us, you acknowledge that:

- (i) We will record all telephone conversations between us and customers of the Service;
- (ii) We will keep a record of all instructions given by customers via the Service; and
- (iii) We may listen to telephone calls made in respect of the Service in order to assess and improve the quality of the Service.

## **17. OUR ADVERTISING**

### **Advertising through the Service**

From time to time we may advertise our own products and services, through the Service.

## **18. UNAUTHORIZED USE OF THE INFORMATION, MATERIALS AND TRADE MARKS**

You fully understand and agree that the unauthorized use of the Services and/or Bank's web sites, trademarks and systems including but not limited to unauthorized entry into the Bank's systems, misuse of the Bank's trademarks or misuse of any information made available through the Services is strictly prohibited. Your eligibility for Services is subject to final determination by the Bank.

## **19. DISCLOSURE REQUIREMENTS**

- 19.1 While the Bank maintains strict confidentiality in all matters relating to your account(s) and business, you hereby further consent to the Bank (and/or any of its officers/ employees) to disclose any information concerning you, your business, your accounts held with the Bank, or your relationship with the Bank to any of the following:

- (i) Any office or branch of the Bank;
- (ii) Any agent, contractor or third party service provider, or any professional adviser to the Bank;
- (iii) Any regulatory, supervisory, governmental or quasi-governmental authority;

- (iv) Any person to whom the Bank is required or authorized by law or court order to make such disclosure;
- (v) Any of the Bank's actual or assignee, novate or transferee of, the Bank's rights and/or obligations in relation to you;
- (vi) Any other person under a duty of confidentiality to the Bank; and
- (vii) The Bank will retain the information as long as there is a business need to hold the information and/or as required by legal, regulatory, or accounting requirements or to protect the Bank interest.

19.2 Further, you agree that your information may be used to:

- (i) Provide and operate any service or product you require;
- (ii) Facilitate the provision of any service or product to a third party for whom you act as guarantor or security provider;
- (iii) Update and enhance your records with the Bank
- (iv) Understand your financial needs, to advise you of other products and services which may be of interest to you.
- (v) For any purpose required by law or regulation including fraud prevention;
- (vi) Monitor Bank's compliance with legal and regulatory requirements and with the Bank's internal policy requirements; and
- (vii) Support the Bank's business, financial and risk monitoring, planning and decision making.

## **20. THE GOVERNING LAW**

These Terms and Conditions are governed by the laws of the Pakistan. Both parties agree to submit to the jurisdiction of the Courts in Pakistan in connection with any dispute.

## **21. DISPUTED TRANSACTIONS**

Any disputed transaction should be reported in writing with all the supporting documentation to the Bank within [30] days from the date of statement in which the transaction(s) appear. After the lapse of [30] days from the date of such statement, it will be considered and construed that all transactions posted in the statement are acceptable and are in order and the Customer irrevocably

agrees and undertakes not to make any claim or raise any dispute with regard thereto after the expiry of aforesaid period.

## **22. ACCESSING THE SERVICES THROUGH MOBILE PHONE/SMART DEVICE**

- 22.1 You assume full responsibility to 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/device and HBL will not be liable in any way or form by any loss caused thereof.
- 22.2 You undertake to notify the Bank in writing or by calling our call center immediately in case of loss/theft of your phone/device in order to protect the interest of all parties.
- 22.3 The Customer is solely responsible for protecting the Device and ensuring that the Service is not accessed / used on a Jailbroken and/or rooted Device
- 22.4 You must not leave your Device unattended or permit any person to access your Device in such a manner that they may get access to Login Password or Transaction Password or the Services, whether with or without your consent and if that may happen and any person other than yourself is able to get access to your Device HBL will not be liable in any way or form whatsoever.
- 22.5 You agree that only your mobile phone service provider is responsible for its products and services. Accordingly, you also agree to resolve any problems with your provider directly without our involvement. Neither we nor any of our service providers are to be held responsible or liable for the operation, security, functionality or availability of any Device or mobile network which you utilize to access the Service.
- 22.6 You agree to exercise caution when utilizing the Services on your Device and to use good judgment and discretion when obtaining or transmitting information and any breach that may occur as a result of any such utilization is your responsibility and HBL will not be liable in any way or form whatsoever.

## **Personal Accident Insurance**

### **Product**

This insurance product covers the insured person in case of accident leading to death, disability or injuries that require medical assistance

### **Coverage**

Coverage is valid for one year only.

Death or Disability – As per policy.

Accidental Emergencies - As per policy.

### **Exclusion**

This policy does not cover;  
Intentional self-injuries, suicide or attempted suicide whether felonious or not  
War, invasion and act of terrorism  
Influence on intoxication  
Complications of pregnancy  
Deliberate exposure to exceptional danger  
Criminal activity by insured  
All other standard exclusion mentioned in Jubilee General policy wording

### **Terms and Conditions**

Terms and condition includes;  
No insurance request will be processed without successful verification on receipt of confirmation call and availability of sufficient balance at the time of confirmation Benefits shall be as per continental scale of benefits  
Beneficiary should be a direct relative; parent, child, siblings or spouse  
All terms as per Jubilee General policy wording

### **Free Look Period**

Policy can be cancelled at any time within 14 days and full premium will be refunded (subject to non-utilization in part or full)

### **Cancellation of Policy**

Policy can be cancelled at any time during the period of insurance and pro rata premium will be refunded (subject to non-utilization in part or full)

### **HBL Helpline**

021-111-111-425

### **Jubilee General Insurance Helpline**

021-111-654-111

### **Disclaimer**

HBL is a distributor of this product on behalf of Jubilee General Insurance. HBL will be not be responsible for rejection of policy or claim and will not make any investigations or recommendation.

## **International Travel Insurance**

### **Product**

This insurance product covers the insured person in case of loss and injuries sustained during travel to an international destination

### **Coverage**

Coverage is for the period of stay limit period only



Amount as per policy (Hospitalization)  
Amount as per policy (Accidental Death)  
Coverage is valid for 7 days.

### **Exclusion**

This policy does not cover;  
War, Invasion and terrorism  
Pursuit of Adventure Sports  
Pre-existing medical Condition, pregnancy, convalescence or relapses  
Any expenses incurred after you have returned to your Country of Residence  
Failure to check in according to the itinerary supplied or to obtain confirmation from the carriers (in case of delayed departure)  
Consequential loss  
A trip from which you are not booked to return within insurance period  
Operational duties as a member of the Armed Forces  
All other standard exclusion mentioned in Jubilee General policy wording

### **Terms and Conditions**

Terms and condition includes;  
No insurance request will be processed without successful verification on receipt of confirmation call and availability of sufficient balance at the time of confirmation Countries under UN sanction are not covered All terms as per Jubilee General policy wording

### **Free Look Period**

Policy can be cancelled at any time within 14 days (but before travel date) and full premium will be refunded (subject to providing visa cancellation and providing passport to show its non-utilization for obtaining benefit)

### **Cancellation of Policy**

Policy cannot be cancelled any ways after start of trip date

### **HBL Helpline**

021-111-111-425

### **Jubilee General Insurance Helpline**

021-111-654-111

### **Disclaimer**

HBL is a distributor of this product on behalf of Jubilee General Insurance. HBL will be not be responsible for rejection of policy or claim and will not make any investigations or recommendation.

## **Roshan Qurbani**

1. The Accountholder understands, agrees and warrants that [insert name of the Qurbani service/product] through their RDA Account, they can make a payment to and place an order with selected Qurbani Vendor for fulfilling the Accountholder's obligation to sacrifice an animal on the days of Eid ul Adha from the 10th to 13th of Dhul Hijjah ("Qurbani").
2. By clicking the SUBMIT field on HBL's mobile app, the Accountholder is giving their consent

and agreement to allow HBL to:

- a. Accept and act upon their instructions to HBL to process payment to the Qurbani Vendor for placing an order with the selected Qurbani Vendor for Qurbani Services (hereinafter referred to as the "Qurbani Payment"), and
  - b. Provide their personal information as specified in the Qurbani Payment to the Qurbani Vendor, and
  - c. To be bound by the terms and conditions governing Qurbani Services.
3. The Qurbani Payment will be placed after confirmation by the Accountholder.
4. The Qurbani services are being provided by the Qurbani Vendor selected by the Accountholder, and all such Qurbani services will be subject to the Qurbani Vendor's terms and conditions governing Qurbani services; and HBL shall not be liable in any manner whatsoever for dispute arising from, or as a result of, or related to, etc. to the Qurbani services by the Qurbani Vendor.
5. The Accountholder is allowed to make Qurbani Payment under the laws and regulations of their jurisdiction and these instructions given to HBL in this form are also in compliance applicable laws.
6. The Accountholder shall refund the payment amount, plus costs, expenses, etc. if any, in the event of incorrect, unlawful payment and/or unauthorized payment, and I/we agree to submit to the jurisdiction of the Courts in Pakistan to hear any dispute arising out of or in connection thereto, and
7. The Accountholder, before placing their Qurbani Payment, has read, understood and agreed to the terms and conditions governing Qurbani services, as amended from time to time; and hereby agrees to be bound by applicable terms and conditions.
8. The Accountholder fully, irrevocably and forever waives, releases, discharges, and relinquishes the Bank from any and all claims, obligations and rights whatsoever and howsoever arising, that they may have against the Bank (if any) which arises or may arise as a result of the Bank acting or refraining from acting on any notifications received by the Bank as a result of, due to, in relation to, as the case may be, to my submission of the Qurbani Payment through HBL.

## ایچ بی ایل ڈیجیٹل بینکنگ کے لیے شرائط و ضوابط ("شرائط و ضوابط")

ان شرائط و ضوابط کا اطلاق ذیل میں صراحت کردہ خدمات اور ان تمام آلات پر ہوتا ہے جن کے ذریعے ان خدمات تک رسائی ہو سکتی ہے۔

### 1. تعریفات اور تشریح

#### 1.1. تعریفات

1.1.1. فعالی پاس ورڈ سے مراد وہ پاس ورڈ ہے جسے اندراج کے بعد پہلی بار خدمات کے استعمال کے لیے متعلقہ آلات پر لاگ ان ہونے کے لیے استعمال کیا جاتا ہے یا وہ پاس ورڈ جسے صارف کی درخواست پر دوبارہ ترتیب دیا جاتا ہے۔ یہ پاس ورڈ ڈیجیٹل بینکنگ کا نظام بناتا ہے۔

### بینک / ایچ بی ایل سے مراد حبیب بینک لمیٹڈ ہے

صارف سے مراد ایسا شخص / فرد ہے جو بینک میں ایک اہل اکاؤنٹ دار ہے۔

آلے سے مراد کمپیوٹر، موبائل ٹیلیفون، ڈیجیٹل ٹیبلٹس، پرسنل ڈیجیٹل اسسٹنٹ یا ایسے دیگر آلات ہیں جو خدمات تک رسائی کے لیے بینک کے نظام سے منسلک ہیں۔

اہل اکاؤنٹ سے مراد ایسا اکاؤنٹ ہے جو صرف اکاؤنٹ ہولڈر کے نام پر ہو یا مشترکہ اکاؤنٹ جن کے لیے "کسی بھی یا بقید حیات" کھاتوں کے استعمال کی ہدایات دی گئی ہوں اور جنہیں اکاؤنٹ ہولڈر یا اکاؤنٹ ہولڈروں کی درخواست کے مطابق، جو بھی صورت ہو، بینک کی جانب سے خدمات تک رسائی کی اجازت دی گئی ہو۔

لاگ ان پاس ورڈ سے مراد حروف کا ایک ایسا خفیہ سلسلہ / ترتیب ہے جسے ترسیل کے وقت صارف کی شناخت کی تصدیق کے لیے استعمال کیا جاتا ہے اور جسے پہلی بار بینک کا نظام ترتیب دیتا ہے اور اس کے بعد صارف اسے وقتاً فوقتاً تبدیل کرتا ہے۔

پاس ورڈز سے مراد فعالی پاس ورڈ، لاگ ان پاس ورڈ اور ترسیلی پاس ورڈ ہیں۔

خدمات سے مراد بینک کی دستیاب برقی بینکاری / ڈیجیٹل بینکنگ سہولیات ہیں اور جنہیں بینک کی جانب سے فراہم کیا جاتا ہے جو صارف / آپ کو بینک سے معلومات حاصل کرنے میں مدد دیتی ہیں اور بینک کو متعدد بینکاری ترسیلات / خدمات (جن کی بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً اجازت ہو) کو سرانجام دینے کے سلسلے میں ہدایات دینے میں مدد دیتی ہیں۔ اس میں کسی آلے کے ذریعے اہل کھاتوں سے متعلق مقامی سطح پر رقم کی ترسیل، بینکوں کے مابین رقوم کی ترسیل، یوٹیلیٹی بلوں کی ادائیگی، موبائل ٹاپ اپ اور اپنے ایچ بی ایل کریڈٹ کارڈ کی ادائیگی کرنا شامل ہے تاہم یہ انہی خدمات تک محدود نہیں۔

سیٹلمنٹ سے مراد بینک سیٹلمنٹ اور ایسی ہی نوعیت کی وہ دستاویز ہے جو ان مالیاتی ترسیلات کے خلاصے پر مشتمل ہوتی ہے جو کسی مخصوص مدت کے دوران کسی مالی ادارے میں اکاؤنٹ رکھنے والے کسی اکاؤنٹ ہولڈر یا کاروباری ادارے کی جانب سے اس اکاؤنٹ کے ذریعے سرانجام دی گئی ہوں۔ اس کا انحصار متعلقہ سہولت کی نوعیت پر ہے۔

خدماتی سافٹ ویئر سے مراد وہ سافٹ ویئر ہے جو صارف / آپ کو اس وقت فراہم کی جاتی ہے جب صارف / آپ متعلقہ خدمت تک رسائی اختیار کرتے ہیں، اس کے علاوہ اس سے مراد وہ سافٹ ویئر ہے جو بینک آپ کو خدمت تک وقتاً فوقتاً رسائی کے لیے فراہم کرے گا۔

ترسیلاتی پاس ورڈ سے مراد صارف کا وہ شناختی کوڈ ہے جسے اس سہولت کے ذریعے مالیاتی ترسیلات کی سرانجام دہی کے لیے استعمال کیا جاتا ہے۔ یہ پاس ورڈ صارف ترتیب دیتا ہے اور اسے وقتاً فوقتاً تبدیل بھی کر سکتا ہے۔

## 1.2. تشریح

ان شرائط و ضوابط میں، تا وقتیکہ مفہوم کے مطابق اس کی ضرورت ہو تو:

- (i) "ہم"، "ہمیں" یا "ہمارے" کے حوالہ جات ایچ بی ایل کے حوالہ جات ہیں۔
- (ii) "آپ" یا "آپکے" حوالہ جات صارف کے حوالہ جات ہیں جس کے نام/ناموں پر ایل اکاؤنٹ چلائے جارہے ہیں۔
- (iii) "شامل" اور "بشمول" کے الفاظ کا خاص طور پر کوئی محدود اثر نہیں سمجھا جائے گا۔
- (iv) واحد میں جمع وغیرہ شامل ہے؛
- (v) صنف میں دیگر اصناف شامل ہیں؛
- (vi) عنوانات کو صرف سہولت کی غرض سے استعمال کیا گیا ہے اور شرائط و ضوابط ہذا کی تشریح پر ان سے اثر نہیں پڑتا؛
- (vii) "تحریری طور پر" کے الفاظ میں خط، فیکس یا ای میل کے ذریعے کی جانے والی ہر طرح کی خط و کتابت ہے؛
- (viii) کسی دستاویز کے دیئے گئے حوالے میں دستاویز اور اس میں وقتاً فوقتاً ہونے والی تبدیلیاں اور اس کی جگہ لینے والی کوئی اور دستاویز شامل ہے؛ اور
- (ix) "فرد" کے لفظ میں انسان/انفرادی کاروبار وغیرہ شامل ہیں۔

## 2. خدمات کی دستیابی

- 2.1. خدمات صرف ان آلات پر دستیاب ہوں گی جو بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً صراحت کردہ مطلوبہ تصریحات اور ہیئت کے مطابق ہوں۔ اسی طرح، آپ اپنے خرچ پر مذکورہ تصریحات پر پورا اترنے والا ایسا آلہ خریدنے اور سنبھال کر رکھنے پر متفق ہیں جس کے ذریعے انٹرنیٹ اور ڈیٹا کنکشن تک رسائی ہو۔ خدمات کی درخواست کرتے ہوئے، آپ کو معلوم ہونا چاہیے کہ بینک کو تنہا یہ صوابدیدی حق حاصل ہے کہ وہ کسی بھی وقت پیشگی اطلاع دیئے بغیر ان خدمات کی فراہمی بند

کردے۔

2.2. آپ یہ قبول کرتے ہیں کہ مذکورہ خدمت ہمارے پاس حالیہ طور پر کھولے گئے اور مستقبل میں کھولے جانے والے تمام اہل کھاتوں کے لیے دستیاب ہوگی۔

2.3. خدمت کے استعمال کے لیے ہمارے پاس اس خدمت کے استعمال کے سلسلے میں آپ کا اندراج ہونا چاہیئے۔

2.4. آپ یہ بھی قبول کرتے ہیں کہ بینک کے کسی مجاز نمائندے / نمائندگان سے آپ کی ٹیلیفون پر بات چیت کو بینک کی صوابدید پر ریکارڈ کیا جاسکتا ہے اور اسے کسی مخصوص مقصد بشمول مجاز عدالتوں میں بطور ثبوت پیش کرنے کے لیے استعمال کیا جاسکتا ہے۔ اگر آپ کی فراہم کردہ شخصی تفصیلات ہمارے نظام میں موجود آپ کی تفصیلات کے مطابق نہ ہوں تو ایسی صورت میں آپ کو دوبارہ تصدیقی کال کی جاسکتی ہے۔

2.5. آپ اہل اور غیر مشروط طور پر قبول کرتے ہیں کہ آپ کی جانب سے خدمت کے ذریعے کی جانے والی کوئی ترسیل اور / یا دی جانے والی ہدایت اور / یا حاصل کردہ خدمت آپ کی اپنی ذمہ داری پر ہوگی۔

2.6. خدمت کے ذریعے کی جانے والی کسی ترسیل / فراہم کردہ خدمت / حاصل کردہ خدمت کے متعلق بینک کے ریکارڈز کو ایسی ترسیل / خدمات کے سلسلے میں حتمی ثبوت اور واجب التعمیل تصور کیا جائے گا۔

3. صارف کی ذمہ داریاں اور فرائض

3.1. اس امر کو یقینی بنانے کے لیے کہ خدمت کے استعمال کے ذریعے صرف آپ ہی اپنے اہل کھاتوں تک رسائی حاصل کر سکیں اور ہدایات دے سکیں، آپ کو مندرجہ ذیل حفاظتی طریقوں اور اس سلسلے میں بینک کی جانب سے وقتاً فوقتاً

اطلاعات کے ذریعے اپنی ویب سائٹ اور / یا بذریعہ ای میل / ایس ایم ایس تنبیہات اور / یا بینک کے موزوں خیال دیگر طریقوں سے جاری کردہ ایسی دایات کو مد نظر رکھتے ہوئے ہمہ وقت اختیار اور استعمال کرنا چاہیئے۔

3.2. آپ کو خدمت کے استعمال کے قابل بنانے کے لیے، ابتدائی طور پر ہم آپ کو فعالیت کے لیے ایک پاس ورڈ دیں گے جس کے بعد آپ اس خدمت میں لاگ ان اور ترسیل کے لیے اپنا پاس ورڈ منتخب کر سکتے ہیں۔ لاگ ان پاس ورڈ کو اس وقت آپ کی شناخت کے لیے استعمال کیا جائے گا جب کبھی آپ سہولت کو استعمال کریں گے۔ خدمات کے ذریعے مالیاتی ترسیلات سرانجام دینے کے لیے آپ کو ایک ترسیلاتی پاس ورڈ بنانا ہو گا جو آپ کو کسی بھی مالیاتی ترسیل کو سرانجام دینے سے قبل درج کرنا ہو گا۔

#### 4. اپنے پاس ورڈز کی حفاظت کرنا

##### 4.1. پاس ورڈز کو محفوظ بنانا

اپنے پاس ورڈز کے سلسلے میں:

(i) آپ کو باقاعدگی کے ساتھ اپنا لاگ ان اور ترسیلاتی پاس ورڈ تبدیل کرتے رہنا چاہیئے اور جب کبھی بی سہولت کی جانب سے آپ کو ایسا کرنے کے لیے کہا جائے تو ایسا کیا جائے۔ آپ کو ایسا لاگ ان پاس ورڈ اور ترسیلاتی پاس ورڈ منتخب نہیں کرنا چاہیئے جو آپ نے پہلے استعمال کیا ہو؛

(ii) جب کبھی بھی آپ لاگ ان اور ترسیلاتی پاس ورڈ منتخب کریں تو آپ کو احتیاط کرنی چاہیئے کہ ایسا پاس ورڈ منتخب نہ کریں جس کے متعلق یہ امکان ہو کہ کوئی دوسرا شخص آپ کے بھیس میں سہولت تک رسائی کے لیے پاس ورڈ کے متعلق اندازا لگا سکتا ہے۔ مثال کے طور پر آپ کو اپنی یا کسی عزیز کی تاریخ پیدائش یا کسی اپنے ٹیلیفون نمبر کا کوئی حصہ استعمال کرنے سے گریز کرنا چاہیئے؛

(iii) آپ کو چاہیے کہ اپنے لاگ ان پاس ورڈ اور ترسیلاتی پاس ورڈ کی حفاظت کو یقینی بنانے کے لیے ہمہ وقت تمام مناسب اقدامات کریں۔ آپ کو اپنا لاگ ان یا ترسیلاتی پاس ورڈ کسی اور شخص بشمول ہمارے عملے کے یا ٹیکنکل ہیلپ ڈیسک سے سہولت کے سلسلے میں آپ کو معاونت فراہم کرنے والے کسی شخص کو نہیں بتانا چاہیے؛

(iv) آپ کو اپنا لاگ ان اور ترسیلاتی پاس ورڈ کسی ایسے طریقے سے درج/ریکارڈ نہیں کرنا چاہیے جسے کوئی اور شخص لاگ ان پاس ورڈ یا ترسیلاتی پاس ورڈ کے طور پر شناخت کر سکے؛

(v) اگر آپ کو یہ پتہ چلے یا آپ کو شک ہو کہ آپ کے لاگ ان یا ترسیلاتی پاس ورڈ کا مکمل یا کوئی جزوی حصہ کسی اور شخص کو معلوم ہے تو ایسی صورت میں آپ کو سہولت میں موجود طریقے کے مطابق لاگ ان اور ترسیلاتی پاس ورڈ کو فی الفور تبدیل کر دینا چاہیے۔ اگر ایسا کرنا ممکن نہ ہو تو آپ فی الفور 111-111-425 پر یا وقتاً فوقتاً اس سلسلے میں ہماری جانب سے مطلع کردہ کسی اور نمبر پر کال کر کے ہمیں اطلاع دیں۔ ہم نیا پاس ورڈ بنائے جانے تک سہولت کے استعمال کو معطل کر دیں گے۔ براہ مہربانی یہ بات ذہن میں رکھیں کہ جیسا کہ ابھی بتایا گیا ہے، بینک کو اطلاع دیے جانے سے قبل سہولیات کے کسی غیر مجاز استعمال کی صورت میں بینک کو کسی بھی حال میں ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا؛

(vi) اپنا لاگ ان یا ترسیلاتی یا فعالی پاس ورڈ یا ذاتی تفصیلات / معلومات کبھی بھی کسی کو نہ بتائیں۔ اس شرط کی خلاف ورزی کی صورت میں، آپ کو پہنچنے والے کسی نقصان یا درپیش ہونے والے کسی تنازعے کی صورت میں ایجنسی ایل ذمہ دار نہیں ہوگا۔

## 4.2 اپنی سٹیٹمنٹس کو چیک کرنا

اگر آپ کو اپنے اہل کھاتوں کے ذریعے کسی ایسی ترسیل کے متعلق پتہ چلے جس کی آپ نے اجازت نہ دی ہو تو آپ کو چاہیے کہ آپ 111-111-425 (یا وقتاً فوقتاً ہماری جانب سے فراہم کردہ دیگر نمبروں) پر فی الفور ہمیں کال



کر کے اس کے متعلق اطلاع دیں۔ تمام اہل کھاتوں کے سلسلے میں آپ کے لیے ضروری ہے کہ آپ غیر مجاز شدہ ترسیلات دیکھنے کے لیے اپنی تمام بینک سٹیٹمنٹس چیک کریں۔

#### 4.3. دیگر حفاظتی اقدامات

4.3.1. آپ کو چاہیے کہ کسی دوسرے فرد کو اپنی طرف سے سہولت استعمال کرنے کی اجازت نہ دیں۔ اس شرط کی خلاف ورزی کی صورت میں ایچ بی ایل کسی ایسے نقصان کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا جو خلاف ورزی کے نتیجے میں آپ کو پہنچ سکتا ہو۔

4.3.2. سہولت کے استعمال کے دوران آپ کو اپنا آلہ بغیر نگرانی کے نہیں چھوڑنا چاہیے۔ اس کا اطلاق ہمارے سے نہ لیے جانے والے آلے یا سہولت کے استعمال کے لیے ہماری برانچوں میں بینک کے فراہم کردہ آلے پر بھی ہوگا۔ تاہم ہماری برانچوں کی عوامی نوعیت ہونے کی وجہ سے یہ ضروری ہے کہ اگر آپ ہماری برانچوں میں موجود آلہ استعمال کریں تو آن لائن رہنے کے دوران آپ آلے کو چھوڑ کر نہ جائیں اور اس امر کو یقینی بنائیں کہ برانچ سے جانے سے قبل آف لائن ہوں۔

4.3.3. آپ کو چاہیے کہ اس سہولت کو کسی لوکل ایریا نیٹ ورک / لین مثلاً آفس نیٹ ورک سے منسلک آلے کے ذریعے اس وقت تک استعمال نہ کریں جب تک آپ کو یہ یقین نہ ہو جائے کہ کوئی اور اس سہولت تک رسائی کرتے ہوئے آپ کو دیکھ سکتا ہے یا آپ کی رسائی سے متعلق معلومات کی نقل بنا سکتا ہے یا آپ کا روپ دھارتے ہوئے اس سہولت تک رسائی حاصل کر سکتا ہے۔

4.3.4. آپ کو ہماری جانب سے وقتاً فوقتاً کسی اور طریقے سے مطلع کردہ ایسی تمام شرائط کی پاسداری کرنی چاہیے جنہیں سہولت کے استعمال کے دوران آپ کے تحفظ کے لیے تیار کیا گیا ہو۔

5. ہدایات کی سرانجام دہی کے لیے آپ کی جانب سے ہمیں دیا گیا اختیار

5.1. ایجنسی ایل کو دیا گیا اختیار

آپ اقرار کرتے ہیں کہ سہولت کے لیے ہمارے مابین متفق شدہ لاگ ان پاس ورڈ اور ترسیلاتی پاس ورڈ آپ کی خاطر خواہ شناخت ہیں۔ ہم آپ سے مزید تحریری یا دیگر تصدیق کیے بغیر آپ کی ہدایات پر عمل کرنے کا حق رکھتے ہیں چاہے یہ ہدایات درحقیقت آپ کی جانب سے نہ دی گئی ہوں۔

5.2. غیر مجاز ہدایات کی صورت میں آپ پر عائد ذمہ داری

5.2.1. اگر کسی شخص نے آپ کے پاس ورڈ کا غلط استعمال کرتے ہوئے بہروپ بازی کے ذریعے مجاز ہدایات دیں تو ہم اس کے ذمہ دار نہیں ہوں گے ماسوائے اس کے آپ ہمیں مطمئن کریں کہ آپ نے:

(i) مذکورہ بالا سیکشن نمبر 4 میں صراحت کردہ تمام حفاظتی طریقوں پر عمل کیا تھا؛ اور

(ii) غیر مجاز ترسیل کیے جانے سے قبل سیکشن نمبر (v) 4.1.1 کے مطابق ہمیں مطلع کیا تھا کہ پ کے پاس ورڈ یا ان میں سے کوئی بھی پاس ورڈ کسی اور شخص کو معلوم ہے یا معلوم ہو سکتا ہے

5.2.2. غیر مجاز استعمال کے نتیجے میں ہونے والے تمام ترقی نقصانات اور اخراجات کے لیے آپ کو ذمہ دار ٹھہرایا جائے گا اگر آپ نے جعل سازی سے کام لیا ہو یا مجموعی غفلت کے مرتکب ہوئے ہوں یا دانستہ طور پر آپ نے درست عمل نہ کیا ہو یا آپ مذکورہ بالا سیکشن نمبر 4 میں صراحت شدہ حفاظتی ذمہ داریوں کی خلاف ورزی کے مرتکب ہوئے ہوں۔

5.2.3. مندرجہ ذیل صورتوں میں آپ کسی ایسی ہدایت کے نتیجے میں ہونے والے نقصان کے لیے ذمہ دار نہیں ہوں گے جو آپ نے نہ دی ہو مگر جو آپ کا پاس ورڈ استعمال کرتے ہوئے دی گئی ہو؛

(i) ایسی ہدایت سیکشن نمبر 4.1.1(v) کے مطابق آپ کی جانب سے یہ اطلاع دیے جانے کے بعد ملی ہو کہ آپ کے علم میں آیا ہے یا آپ کو شک ہے کہ آپ کے پاس ورڈ یا ان میں سے کوئی ایک پاس ورڈ کسی اور کو پتہ ہے؛  
یا

(ii) آپ کے پاس ورڈ یا ان میں سے کوئی ایک پاس ورڈ غیر مجاز ہدایت دینے والے شخص کے علم میں اس وجہ سے آیا ہو کہ ہم شق نمبر 8.1 پر عمل پیرا نہ ہوئے ہوں یا ہماری جانب سے کوئی مجموعی غفلت رونما ہوئی ہو یا کوئی دانستہ کوتاہی کی گئی ہو۔

### 5.3. آپ کی ہدایات پر عمل درآمد

5.3.1. آپ کو یہ سہولت بینک میں کھولے گئے اپنے کھاتوں سے غیر مجاز اور ڈرافٹ کے لیے استعمال نہیں کرنی چاہیے کیونکہ ہمیں اس سلسلے میں ملنے والی کسی قسم کی ہدایت کو رد کرنے کا اختیار حاصل ہے۔ غیر قانونی اور ڈرافٹ کی صورت میں ہم اپنے طور پر موزوں خیال مناسب کارروائی کر سکتے ہیں اور متعلقہ اکاؤنٹ سے اس کی شرائط و ضوابط کے مطابق مارک اپ، نقصانات اور چارجز وصول کر سکتے ہیں۔

5.3.2. آپ پر یہ امر یقینی بنانے کی ذمہ داری عائد ہوتی ہے کہ کوئی غیر قانونی اور ڈرافٹنگ نہ کی جائے۔

5.3.3. غیر مجاز اور ڈرافٹنگ کیے جانے کی روک تھام کے لیے آپ اس سہولت کی فعالیت پر انحصار نہیں کریں گے۔ بالخصوص آپ کو یاد رکھنا چاہیے کہ آپ کے چیکس اور ادائیگی کے سلسلے میں اس سہولت کے ذریعے جاری کردہ ہدایات پر عمل

درآمد/کلیئرنس کے لیے وقت لگ سکتا ہے اور لازمی نہیں کہ ان ہدایات کے نتیجے میں کی جانے والی ترسیلات ہر بار آپ کے اکاؤنٹ کے بیلنس میں فی الفور نظر آجائیں۔

5.3.4. اس سہولت کے ذریعے دی گئی ہدایات ملنے پر، ایچ بی ایل کو اختیار حاصل ہوگا کہ وہ صارف کی ہدایت کے مطابق اس کے اکاؤنٹ سے ترسیل کے لیے اس کے اکاؤنٹ سے کسی رقم کو مقررہ چار جز/فیسوں کے ساتھ منہا کرے۔ اس سہولت کے ذریعے دی گئی ہدایات کو منسوخ نہیں کیا جاسکتا۔

#### 5.4. ایچ بی ایل کی ذمہ داری کی حد

ایچ بی ایل مندرجہ ذیل میں سے کسی کا ذمہ دار نہیں ہوگا:

(i) اس سہولت کے ذریعے دی گئی ہدایات کی منسوخی کرنا۔

(ii) مشروط ہدایت یا ایسی ہدایت کو قبول کرنا جس کے ذریعے ہمیں کسی تیسرے فریق کو عمومی بینکاری کے طریقے کے مطابق ایچ بی ایل کو درکار وقت سے قبل یا بعد میں ادائیگی کے لیے کہا گیا ہو۔

(iii) ایچ بی ایل کو تنہا یہ اختیار حاصل ہوگا کہ وہ اس سہولت کے ذریعے دی گئی کسی ہدایت پر عمل پیرا ہونے سے انکار کرے یا صارف کو ایسی ہدایت کی تحریری تصدیق کرنے کے لیے کہے۔

(iv) ایسے فنڈز جو کلیئر نہ ہوئے ہوں، ان میں سے رقوم نکلوانے اور/یا ان میں سے رقوم کی منتقلیوں کی اجازت نہیں دی جائے گی۔

(v) اگر اس سہولت کے ذریعے منتقلی کا کوئی اجازت نامہ پیش کیا جائے تو ایچ بی ایل ایسی اجازت/ہدایت پر عمل کر سکتا ہے اور یہ تصور کر سکتا ہے کہ یہ ہدایات/اجازت اصل ہیں اور ان سے درست طور پر صارف کی خواہش کی

عکاسی ہوتی ہے۔ ایچ بی ایل پر یہ ذمہ داری عائد نہیں ہوتی کہ وہ ایسی ہدایات کی اصلیت اور حقائق کی تصدیق کرے۔

(vi) صارف قبول کرتا ہے کہ وہ ایچ بی ایل کو ایسے کسی بھی نقصان، لاگت، خرچے، ذمہ داری یا کارروائیوں سے محفوظ اور بری الذمہ رکھے گا جو ایچ بی ایل کو ایسی ہدایات پر عمل پیرا ہونے یا ان پر عمل پیرا ہونے میں تاخیر کرنے یا ان پر عمل پیرا ہونے سے گریز کرنے کے نتیجے میں درپیش ہو سکتی ہوں۔

(vii) جب آپ اس سہولت کے ذریعے کوئی ہدایت دیتے ہیں تو ہم ان حتمی اوقات کے مطابق اس ہدایت پر عمل کریں گے جن کے متعلق آپ کو سہولت ہذا کے ذریعے اطلاع دی گئی ہو۔ ہم ان حتمی اوقات میں ہونے والی تبدیلیوں کے متعلق آپ کو وقتاً فوقتاً مطلع کر سکتے ہیں۔ دیگر اوقات میں دی جانے والی ہدایات پر اگلے کاروباری دن سے قبل عمل نہیں کیا جائے گا۔

## 5.5 ہدایات کی منسوخی

5.5.1 اگر آپ کوئی ہدایت دینے کے بعد ہمیں دوبارہ اس ہدایت کو منسوخ کرنے کے لیے کہیں تو ایسی صورت میں یہ ہماری مرضی پر منحصر ہے کہ ہم اس حد تک ایسا کرنے کی کوشش کریں گے جو بینک / بینکاری نظام کے اور نافذ العمل قوانین، قواعد اور طریقوں کے مطابق ممکن ہو۔

5.5.2 جب ہمیں یہ یقین ہو کہ ہم ایسا کرنے میں حق بجانب ہیں تو ہم

(i) سہولت کے ذریعے دی جانے والی کسی ہدایت پر عمل کرنے سے انکار کر سکتے ہیں؛ یا

(ii) کسی مخصوص ہدایت کے متعلق آپ کی تحریری تصدیق طلب کر سکتے ہیں۔

5.5.3. اگر ہمیں کسی ہدایت کے متعلق یہ یقین ہو کہ اسے آپ کی جانب سے باقاعدہ طور پر جاری کیا گیا ہے تو ہمیں حق حاصل ہو گا کہ اس کے باقاعدہ اجراء کے متعلق تصدیق کے لیے مناسب کوششیں کرتے ہوئے اس ہدایت کے مطابق عمل میں لائی گئی کارروائی کو منسوخ کرنے کے لیے اقدامات کریں۔ ہم ایسی منسوخی کے نتیجے میں آپ کو پہنچنے والے کسی بالواسطہ یا بلاواسطہ نقصان کے لیے ذمہ دار نہیں ہوں گے۔ آپ یہ قبول کرتے ہیں کہ اس عمل کے نتیجے میں ہماری جانب سے برداشت کردہ چار جز کے لیے ذمہ دار ہوں گے۔

## 6. استعمال کے اوقات، تبدیلیاں اور تعطل

6.1. ہم سروس کو عمومی طور پر دستیاب رکھنے کے لیے ممکنہ حد تک تمام قابل عمل اقدامات کریں گے۔ آپ قبول کرتے ہیں کہ اس کے باوجود، روزمرہ کے مرمتی کاموں، بینک کے نظام پر زیادہ دباؤ پڑنے اور ہمارے اختیار سے باہر حالات کی صورت میں امر واقعی طور پر ہمہ وقت یہ ممکن نہیں ہو گا کہ استعمال کے عمومی اوقات کار کے دوران سہولت دستیاب رہے۔

6.2. سہولت کے سلسلے میں، ہمیں ہمہ وقت حق حاصل ہے کہ:

- (i) کام کے طریقے کار کو تبدیل کریں؛ یا
- (ii) دستیاب سہولیات میں اضافہ کریں، ان میں کمی کریں یا کوئی تبدیلی لائیں یا انہیں ختم کریں یا معطل کریں؛ یا
- (iii) سہولت کو ختم کر دیں

6.3. اگر ہم سہولت کو تبدیل یا ختم کرنے کا فیصلہ کریں تو ایسی صورت میں ہم آپ کو تیس دن قبل یا حالات کے مطابق موزوں کم از کم مدت کی اطلاع دینے کی کوشش کریں گے

6.4. اگر آپ کو کسی ایسی وجہ / وجوہات کی بناء پر سہولیات تک رسائی حاصل نہ ہو سکے یا آپ انہیں استعمال نہ کر سکیں جو بینک کے اختیار سے باہر ہوں تو ایسی صورت میں بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔ ان وجوہات میں غیر محدود طور پر کمپیوٹر، ٹیلی کمیونیکیشن، برقی نظام، تکنیکی نظام یا نیٹ ورک میں پیدا ہونے والی خرابی / معطلی اور روزمرہ کے مرمتی کاموں کی سرانجام دہی شامل ہے۔

6.5. HBL کو نئی یا ڈپلیکیٹ ٹرانزیکشن یا ہدایت جاری کرنے سے پہلے، آپ کو اپنی اسٹیٹمنٹ لازمی دیکھ لینی چاہیے تاکہ تصدیق ہو سکے کہ ٹرانزیکشن کامیابی سے مکمل ہو چکی ہے یا آپ کی منظور کردہ ہدایات پر عمل ہو چکا ہے۔ کسٹمر کی جانب سے اقرار اور اتفاق کیا جاتا ہے کہ مذکورہ بالا کی طرح HBL کو نئی یا ڈپلیکیٹ ٹرانزیکشن یا ہدایت جاری کرنے سے پہلے، خصوصاً ٹرانزیکشن انجام دیتے وقت کسی خامی، سروس میں خلل یا سیشن کا وقت ختم ہو جانے کی صورت میں اگر کسٹمر اپنی ٹرانزیکشن کا اسٹیٹس دیکھنے میں ناکام رہے تو HBL کو کسی بھی صورت میں ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا۔

7. سٹیٹمنٹس

معیادی سٹیٹمنٹس

تا وقتیکہ کسی قانون / ضابطے کے تحت ضرورت پڑے، بینک کو سہولیات کے ذریعے سرانجام دی جانے والی ترسیلات کی معیادی سٹیٹمنٹس آپ کو روانہ کرنے کے لیے نہیں کہا جائے گا کیونکہ آپ اپنے اکاؤنٹ کے ذریعے گذشتہ 60 دنوں کے دوران کی جانے والی ترسیلات کو آن لائن سٹیٹمنٹ آپشن کے ذریعے دیکھ سکتے ہیں۔

8. سہولت کا سافٹ ویئر اور ہارڈ ویئر

## 8.1 سافٹ ویئر کی مطابقت

جب کبھی آپ سہولت کو استعمال کریں گے تو یہ خود بخود متعلقہ آلے کو وہ سہولتیاتی سافٹ ویئر فراہم کر سکتی ہے جو اس سہولت تک آپ کی رسائی اور آپ کو اسے استعمال کرنے کے قابل بنانے کے لیے ضروری ہو۔ متبادل طور پر آپ کو یہ سہولتیاتی سافٹ ویئر کسی اور طریقے سے فراہم کی جاسکتی ہے۔ آپ پر یہ یقینی بنانے کی ذمہ داری عائد ہوتی ہے کہ آپ کو فراہم کی جانے والی سہولتیاتی سافٹ ویئر ایسے کسی بھی آلے سے مطابقت رکھتی ہو جس سے آپ سہولت استعمال کریں گے۔ اگر ایسا نہ ہو تو اس کے نتیجے میں ہمیں ہونے والے کسی نقصان کی آپ تلافی کریں گے۔ سہولتیاتی سافٹ ویئر اور ایسا آلہ جسے آپ سہولت تک رسائی کے لیے استعمال کرتے ہوں گے مابین کسی عدم مطابقت کے نتیجے میں آپ کو ہونے والے کسی نقصان کے لیے ہم ذمہ دار نہیں ہوں گے۔

## 8.2 وائرس سے بچاؤ

آپ کو یہ امر یقینی بنانے کے لیے ایسے تمام قابل عمل مناسب اقدامات کرنے چاہئیں کہ وہ آلہ جس سے آپ اس سہولت کو استعمال کرتے ہیں، کسی قسم کے کمپیوٹر وائرس یا سافٹ ویئر بشمول سافٹ ویئر بم کے طور پر مشہور آلات، ٹروجن ہارس اور وائرمز (جن کے لیے مجموعی طور پر "وائرس" کا لفظ استعمال کیا گیا ہے) سے پاک ہو۔ اس سہولت کو ہر ایسے آلے کے ذریعے استعمال کیا جاسکتا ہے جو انٹرنیٹ یا دیگر مواصلاتی ذرائع سے منسلک ہو۔ لہذا آپ کو یقینی بنانا چاہیے کہ وہ آلہ جسے آپ یہ سہولت حاصل کرنے کے لیے استعمال کرتے ہیں، خاطر خواہ حد تک تمام قسم کے وائرس سے محفوظ ہو۔

## 8.3 تیسرے فریق کی سہولیات کے ذریعے رسائی

8.3.1 ہم ایسی کسی قسم کی سہولیات کے ذمہ دار نہیں ہو سکتے جن کے ذریعے آپ سہولت تک رسائی حاصل کریں کیونکہ ان پر ہمارا اختیار نہیں ہے اور نہ ہی ہم آپ کی جانب سے ایسی کسی سہولت کے استعمال کے نتیجے میں آپ کو یا سہولت کے فراہم



کنندہ کو پہنچنے والے کسی نقصان کے ذمہ دار ہو سکتے ہیں۔ آپ کو ایسی سہولت اور اس کے فراہم کنندہ کی شرائط و ضوابط کی پاسداری کرنی ہوگی اور خود ہی اس سلسلے میں عائد ہونے والے تمام چار جز اور نقصانات ادا کرنے ہوں گے۔

8.3.2. اگر آپ بیرون پاکستان سے اس سہولت کو استعمال کریں گے تو آپ جس ملک سے اس سہولت کو استعمال کر رہے ہوں گے، وہاں کے مقامی قوانین کی پاسداری کریں گے اور اس ملک میں سہولتی سافٹ ویئر کی درآمد / برآمد کے لیے درکار کسی لائسنس کے حصول کے ذمہ دار ہیں تاہم یہ ذمہ داری صرف یہیں تک محدود نہیں۔

## 9. آپ کے نقصان پر ہماری ذمہ داری کی حد

### 9.1 بینک کی ذمہ داری

9.1.1 ہم سہولیات کے سلسلے میں اپنے سسٹمز میں سیکیورٹی کے مضبوط ڈیزائن کی موجودگی اور سسٹمز کے استعمال کے دوران لاحق خطرات پر قابو پانے اور ان کا بندوبست کرنے کو یقینی بنانے کے لیے وقتاً فوقتاً خود پر لاگو ہو سکنے والے متعلقہ قانون، قواعد و ضوابط، قوانین، راہنما ہدایات، سرکلرز، ضابطہ عمل اور مارکیٹ میں رائج طریقوں کو مد نظر رکھتے ہوئے موزوں اور قابل عمل اقدامات اٹھائیں گے۔ مضبوط ڈیزائن کردہ نظام موجود ہو اور

9.1.2 ہم آپ کو سہولت کی دستیابی کے نتیجے میں ہونے والے کسی نقصان بشمول بالواسطہ یا بلاواسطہ یا ضمنی یا خصوصی نقصان کے سلسلے میں ذمہ دار نہیں ہوں گے خواہ ہمیں اس کے متعلق بتایا گیا ہے۔ ایسے حالات جن میں ہم سہولت کے استعمال کی صورت میں آپ کو پہنچنے والے کسی نقصان کے ذمہ دار نہیں ہو گے، ان کی مثالیں ذیل میں دی گئی ہیں تاہم یہ انہی تک محدود نہیں؛

- (i) ایسی ہدایات پر عمل پیرا ہونا جن کے متعلق ایسا محسوس ہو کہ یہ درست طریقے سے آپ ہی کی جانب سے دی گئی ہیں جبکہ درحقیقت یہ کسی اور نے دی ہوں (تاہم حصہ نمبر 5.2 کا ملاحظہ کریں جس میں اس قاعدے سے استثنیٰ کی وضاحت کی گئی ہے؛)

(ii) آلے اور سہولت کے مابین کسی قسم کی عدم مطابقت؛

(iii) مشین، نظام یا خط و کتابت میں درپیش کوئی خرابی/ناکامی ماسوائے ایسی صورت کے جبکہ ایسی خرابی/ناکامی سے خطرات سے بچاؤ کے اور دیگر ایسے بندوبستی اقدامات کے ذریعے روکا جانا چاہیے تھا جو ہم نے شق نمبر 8.1 کے مطابق کیے ہوں، صنعتی تنازعہ یا دیگر ایسے حالات جو ہمارے اختیار سے باہر ہوں اور جن کی وجہ سے سہولت مکمل یا جزوی طور پر عدم دستیابی سے دوچار ہو یا سہولت کے ذریعے دی جانے والی ایسی ہدایات جن پر فی الفور یا بالکل بھی عمل نہ کیا گیا ہو؛ اور

(iv) سہولت کے حصے کے طور پر یا اس کے ذریعے فراہم کردہ مالی یا دیگر معلومات پر آپ کا انحصار؛

(v) آپ یا کسی اور فرد کی جانب سے آلے کا غلط استعمال؛

(vi) آپ کی جانب سے سہولت کے استعمال کے نتیجے میں کسی تیسرے فریق کی جانب سے آپ کے اہل کھاتوں کی معلومات تک کوئی رسائی ہونے پر ماسوائے ایسی صورت کے جبکہ یہ رسائی آپ کی غفلت یا ہماری دانستہ کوتاہی کے نتیجے میں حاصل ہوئی ہو؛ اور

(vii) بینک کی جانب سے آپ کی ہدایات پر عمل میں تاخیر یا ان پر عمل پیرا نہ ہونا

(viii) جیل بروک اور/یا روٹ شدہ آلے کے ذریعے سہولیات کا استعمال/ان تک رسائی

(ix) HBL کو نئی یا ڈپلیکیٹ ٹرانزیکشن یا ہدایت جاری کرنے سے پہلے کسٹمر کی جانب سے اپنی اسٹیٹمنٹ میں ٹرانزیکشن کا اسٹیٹس دیکھنے میں ناکامی۔

9.1.3 بینک کسی بھی صورت میں ایسے نقصانات بشمول مگر ان تک محدود ہوئے بغیر، ایسے بالواسطہ یا بالواسطہ، خصوصی، حادثاتی یا ضمنی نقصانات، ہر جانوں یا چار جز کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا جو ہماری سائٹ یا منسلک سائٹ پر ان سہولیات کے سلسلے میں یا ان کے استعمال کی صورت میں یا انیس استعمال نہ کر سکنے کی صورت میں یا آپریشن یا ترسیل میں کسی خرابی، کوتاہی، مداخلت، خامی، تاخیر کی وجہ سے ہو اور چاہے بینک کے نمائندگان کو ایسے نقصانات، ہر جانوں یا چار جز کے امکان کے متعلق اطلاع کی گئی ہو۔ تاہم، اگر آپ کی جانب سے سہولت کے استعمال کے نتیجے میں ہمیں آپ کو پہنچنے والے کسی نقصان کے لیے ذمہ دار ٹھہرایا جاتا ہے تو ہم صرف ایسے براہ راست نقصان کے لیے ذمہ دار ہوں گے جو عام طور پر ممکنہ طور پر متعلقہ حالات میں باوجودہ طور پر متوقع ہو سکتے ہوں اور جبکہ ایسا کوئی نقصان ہماری مجموعی غفلت یا دانستہ کوتاہی کی بدولت رونما ہوا ہو۔

براہ مہربانی یہ بات ذہن میں رکھیں کہ اس سہولت میں آپ کے لیے ایسا کوئی طریقہ نہیں جس کے ذریعے آپ ہمیں بتا سکیں کہ آپ کے لیے کسی خاص وقت تک کوئی ترسیل کرنا خاص اہمیت رکھتا ہے۔ اگر آپ اس امر کو مکمل یقینی بنانا چاہیں کہ ہمیں کوئی ہدایت مل گئی ہے اور اس پر کسی خاص وقت تک عمل کر لیا جائے گا تو اس کے لیے آپ ہمارے عملے سے 111-425 پر بات کریں۔

9.1.4 سہولت کے سلسلے میں بینک کی فراہم کردہ معلومات اور مواد بشمول ٹیکسٹ، تصاویر، لنکس یا دیگر چیزوں کو "جیسے اور جس صورت میں دستیاب ہے" کی بنیاد پر فراہم کیا جاتا ہے۔ بینک ان معلومات اور مواد کی درستگی، کافی ہونے یا مکمل ہونے کی ضمانت نہیں دیتا اور واضح طور پر ان میں کسی قسم کی اغلاط یا کوتاہیوں کی ذمہ داری سے دستبرداری اختیار کرتا ہے۔ مذکورہ معلومات اور مواد کے سلسلے میں کسی قسم کی کوئی واضح، مبہم یا آئینی ضمانت نہیں دی جاتی، اس میں تیسرے فریق کے حق افتراء کی خلاف ورزی نہ ہونے کی ضمانت، ملکیت، قابل تجارت ہونے، کسی مخصوص مقصد کے لیے موزونیت اور کمپیوٹر وائرس سے پاک ہونے کی ضمانت وغیرہ شامل ہے تاہم یہ انہی تک محدود نہیں۔

9.1.5. آپ ہمیں، ہمارے ملازمین اور ہمارے مقرر کردہ افراد یا نمائندگان کو فی الفور اور مکمل طور پر بری الذمہ رکھنے کی بنیاد پر ایسی تمام کارروائیوں، کوتاہیوں، غفلتوں، اقدامات، دعووں، مطالبات، ہرجانوں، نقصانات بشمول بالواسطہ، بلاواسطہ یا ضمنی نقصانات، چارجز، اخراجات بشمول ڈیوٹیوں، ٹیکسوں یا دیگر محصولات اور قانونی لاگتوں سے اور دیگر ایسی تمام ذمہ داریوں سے مکمل طور پر بری الذمہ رکھیں گے جو آپ کی جانب سے سہولت کے استعمال کی صورت میں ہمیں درپیش ہو سکتی / سکتے ہوں۔

## 10. اگر آپ شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی کریں

صارف کی جانب سے خلاف ورزی کی صورت میں تلافی / معاوضہ  
اگر آپ نے شرائط و ضوابط ہذا کی کسی شق کی خلاف ورزی کی اور اس کے نتیجے میں ہمیں کوئی نقصان پہنچا تو آپ کو اس نقصان کی تلافی کرنی ہوگی۔

## 11. آپ کی جانب سے سہولت کے استعمال کو ترک کرنا

### 11.1. سہولیات کی منسوخی

(i) آپ ہمیں پیشگی تحریری اطلاع دے کر (یا یہاں دیئے گئے کسی اور طریقے سے یا ہماری جانب سے وقتاً فوقتاً مطلع کردہ طریقے کے مطابق اطلاع دے کر) کسی بھی وقت سہولت کا استعمال منسوخ کر سکتے ہیں۔

(ii) اگر آپ کے متعدد اہل اکاؤنٹ ہوں تو آپ اپنی مرضی سے کسی بھی اہل اکاؤنٹ کے سلسلے میں سہولت کے استعمال کو منسوخ کر سکتے ہیں تاوقتیکہ ہمارے جانب سے آپ کو تحریری طور پر اس کے برعکس کوئی اطلاع دی جائے۔

(iii) ہم ہر وقت یہ مکمل حق محفوظ رکھتے ہیں کہ کوئی وجہ بتا کر یا وجہ بتائے بغیر اور چاہیں تو آپ کو کوئی پیشگی اطلاع دے کر یا اطلاع دیئے بغیر سہولیات کو منسوخ کر دیں۔

(iv) اگر آپ کسی وجہ سے سہولت کا استعمال کرنا بند کر دیں تو اس سے آپ کی وہ ہدایات متاثر نہیں ہوں گی جو آپ نے سہولت کے ذریعے پہلے سے دی ہوئی ہوں۔

## 12. ہمارے چار جز کے متعلق

### 12.1 چار جز

#### 12.1.1 ہمیں حق حاصل ہے کہ:

(i) آپ سے سہولت کے عوض فیس اور چار جز وصول کریں، یہ بینک کی ویب سائٹ پر دستیاب شیڈول آف چار جز کے مطابق ہوں گے؛ اور

(ii) مذکورہ چار جز میں آپ کو پندرہ روز قبل اطلاع دے کر تبدیلی کرے یا شیڈول آف بینک چار جز کے ذریعے ایسی تبدیلی کرے۔ اگر ہم آپ کو ایسی اطلاع دیں اور آپ پندرہ روزہ اطلاعی مدت کے دوران سہولت کا استعمال منسوخ کر دیں تو تو آپ کو مجوزہ اضافہ ادا نہیں کرنا ہوگا۔ تاہم پندرہ روز کے بعد بھی یا بینک کے شیڈول چار جز میں مذکورہ فیسوں اور چار جز کی اشاعت کے بعد بھی آپ کی جانب سے سہولت کے استعمال کو جاری رکھے جانے کو فیسوں اور چار جز میں کی جانے والی تبدیلیوں کے لیے آپ کی حتمی قبولیت سمجھا جائے گا۔

#### 12.1.2 کسی قسم کے شک و شبہ سے بچنے کے لیے، یاد رکھیں کہ سیکشن نمبر 12.1 میں فیسوں اور چار جز کے متعلق حوالہ جات کا

اطلاق صرف سہولت کی فراہمی کے لیے ہمارے چار جز پر ہوتا ہے۔ ان کا اطلاق کسی مخصوص بینکاری یا دیگر ایسی سہولیات پر نہیں ہوتا جو آپ سہولت کے ذریعے آپ کی جانب سے کی جانے والی درخواستوں کے جواب میں فراہم کر

سکتے ہیں۔ اگر آپ مخصوص بینکاری خدمات کے متعلق ہمارے چار جز کی تفصیلات جاننے کے خواہشمند ہوں تو ہمیں درخواست دیں، ان معلومات کی فراہمی ہمارے لیے باعث مسرت ہوگی۔

### 13. شرائط و ضوابط میں تبدیلیوں کے سلسلے میں ہمارا حق

#### 13.1. شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں

13.1.1. ہمیں یہ کلی اختیار حاصل ہے کہ ہم آپ کو تحریری اطلاع دے کر، اپنے دفاتر یا برانچوں واضح اطلاع نامے آویزاں کر کے یا سہولت کے ذریعے آپ کو پیغام بھیج کر یہاں دی گئی شرائط و ضوابط میں کسی بھی وقت و قفاً تبدیلیاں کریں۔

13.1.2. ہم کسی بھی تبدیلی کے موثر ہونے سے پندرہ یوم قبل اطلاع دیں گے ماسوائے ایسی صورت میں جبکہ سہولت کی حفاظت کے لیے یا ہمارے اختیارات سے باہر دیگر حالات کی بناء پر ایسی اطلاع کی مدت کو مختصر رکھنا ضروری ہو۔ جیسے ہی آپ کو شرائط و ضوابط میں کسی تبدیلی کے متعلق اطلاع نامہ موصول ہوگا، اس کے بعد ہم آپ کی جانب سے سہولت کے استعمال کو شرائط و ضوابط میں ہونے والی تبدیلی کی قبولیت تصور کریں گے تاہم یاد رکھیں کہ آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ سہولت کے استعمال کو کسی بھی وقت ترک کر دیں۔

### 14. شرائط و ضوابط کی موثریت

14.1. اگر شرائط و ضوابط کا کوئی حصہ قانونی طور پر کمزور یا کسی طرح سے ناقابل اطلاق ثابت ہو تو اس سے باقی شرائط کی موثریت پر اثر نہیں پڑے گا۔ اگر کوئی شرط یا شق خلاف قانون ہو مگر اس کا کوئی حصہ خارج کرنے سے یہ قانون کے مطابق ہو جائے تو ایسی صورت میں مذکورہ شرط / شق اس تبدیلی کے ساتھ نافذ ہوگی جو اسے قانون کے مطابق موثر کرنے کے لیے ضروری ہو۔

14.2. بینک تن تنہا اپنی مرضی سے ایک یا ایک سے زیادہ شرائط و ضوابط میں مختلف حالات و واقعات کو پیش نظر رکھتے ہوئے نرم کر سکتا ہے اور / یا ان سے چھوٹ دے سکتا ہے، ایسی نرمی / چھوٹ کو بعد میں رونما ہونے والے ایسے حالات کے لیے مثال / نمونے کے طور پر نہیں لیا جائے گا۔

## 15. ابلاغ / خط و کتابت

### 15.1. ابلاغ / خط و کتابت

15.1.1. ماسوائے ایسے حالات کہ جن کے دوران شرائط و ضوابط ہذا آپ کو ہمیں بذریعہ ٹیلیفون اطلاع دینے کی متقاضی ہوں، آپ ہمیں سہولت کے سلسلے میں دیگر کسی بھی نوعیت کی رسمی اطلاع کاغذ پر تحریری صورت میں پاکستان بھر میں واقع ہماری کسی بھی ایسی برانچ میں دیں گے جہاں آپ کا اکاؤنٹ کھلا ہو یا کسی ایسے پتے پر اطلاع دیں گے جس کے بارے میں اس سلسلے میں ہماری جانب سے آپ کو وقتاً فوقتاً مطلع کر دیا گیا ہو۔

15.1.2. آپ ہمیں مزید اجازت دیتے ہیں کہ ہم ٹیلیفون کے ذریعے بینک کے کسی نمائندے کو دی جانے والی زبانی ہدایات پر عمل کریں۔ ہم یہ حتمی حق محفوظ رکھتے ہیں کہ ٹیلیفون پر آپ کی شناخت کی تصدیق کریں۔ آپ بینک کے نمائندے کی جانب سے عمومی تصدیق کیے جانے کے بعد کی جانے والی کسی بھی یا تمام تر سیالات کے ذمہ دار ہوں گے اور بینک کو ایسی ہدایات پر عمل کرنے سے نہیں روکیں گے۔

15.1.3. سہولت کے سلسلے میں کسی قسم کی شکایات کے متعلق پاکستان میں واقع برانچوں میں سے اس برانچ پر اطلاع دی جائے جہاں آپ نہ اپنا اکاؤنٹ کھولا ہو یا شکایت کے متعلق اس پتے پر اطلاع دی جائے جس کے متعلق بینک کی جانب سے اس سلسلے میں آپ کو وقتاً فوقتاً مطلع کیا گیا ہو۔

15.1.4. اگر ہمیں آپ کو کوئی اطلاع بھیجی پڑے تو ایسی صورت میں آپ کو اطلاع پہنچانے کے لیے ہم اس تازہ ترین پتے کو استعمال کریں گے جو آپ نے اپنے اہل کھاتوں کے سلسلے میں حال ہی میں فراہم کیا ہو۔

### آپ کی کالز اور ہدایات کی ریکارڈنگ

اپنے صارفین اور عملے کے تحفظ اور ہمارے اور آپ کے مابین کسی تنازعے میں مدد کے لیے، آپ قبول کرتے ہیں کہ:

(i) ہم اپنے اور سہولت کے صارفین کے مابین ٹیلیفون پر ہونے والی تمام تر بات چیت کو ریکارڈ کریں گے؛

(ii) ہم سہولت کے ذریعے آپ سے ملنے والی تمام تر ہدایات کا ریکارڈ رکھیں گے؛ اور

(iii) ہم سہولت کے سلسلے میں کی جانے والی ٹیلیفون کالز کو سن سکتے ہیں تاکہ سہولت کے معیار کا اندازہ لگا کر اس کو بہتر بنا سکیں۔

### سہولت کے ذریعے تشہیر

وقتاً فوقتاً ہم سہولت کے ذریعے اپنی پراڈکٹس اور سہولیات کی تشہیر کر سکتے ہیں

آپ مکمل طور پر یہ سمجھتے اور قبول کرتے ہیں کہ سہولیات اور / یا بینک کی ویب سائٹ، تجارتی نشانات اور نظاموں کا غیر قانونی استعمال بشمول بینک کے نظام میں غیر قانونی طریقے سے داخل ہونے، بینک کے تجارتی نشانات کا غلط استعمال اور



سہولیات کے ذریعے دستیاب دیگر معلومات کے غلط استعمال وغیرہ کی سختی سے ممانعت ہے۔ سہولیات کے استعمال کے لیے آپ کی اہلیت بینک کے حتمی تعین پر منحصر ہے۔

## 19. معلومات افشاء/فراہم کرنے کی شرائط

19.1. اگرچہ بینک آپ کے کھاتوں اور کاروبار کے تمام معاملات کے سلسلے میں مکمل رازداری برقرار رکھتا ہے تاہم آپ یہاں بینک (اور/یا اس کے افسران/ملازمین) کو اجازت دیتے ہیں کہ وہ آپ، آپ کے کاروبار، بینک میں موجود آپ کے کھاتوں اور بینک کے ساتھ آپ کے تعلق کے متعلق مندرجہ ذیل میں سے کسی کو بھی معلومات فراہم کر سکتا ہے:

- (i) بینک کی کسی بھی برانچ یا فسر کو؛
- (ii) کسی نمائندے، ٹھیکیدار یا سروس فراہم کرنے والے کسی تیسرے فریق کو یا بینک کے کسی پیشہ وارانہ مشیر کو؛
- (iii) کسی ریگولیٹری، نگران، سرکاری یا نیم سرکاری ادارے کو؛
- (iv) کسی بھی ایسے فرد کو جسے یہ معلومات فراہم کرنا بینک کے لیے ضروری ہو یا جس کے لیے قانوناً اجازت دی گئی ہو؛
- (v) بینک کے کسی حقیقی یا مقررہ شدہ، متبادل یا آپ کے سلسلے میں بینک کے حقوق اور/یا ذمہ داریوں کے منتقل الیہ کو
- (vi) کوئی اور ایسا فرد جس پر بینک کی جانب سے رازداری رکھنے کی ذمہ داری ہو؛ اور

(vii) بینک اس وقت تک ان معلومات کو اپنے پاس رکھے گا جب تک ان معلومات کو رکھنے کی کاروباری ضرورت ہو گی اور / یا قانونی، ریگولیٹری یا کاؤنٹنگ سلسلے میں یا بینک کے مفاد کی حفاظت کے لیے ایسا کرنا ضروری ہو۔

19.2. مزید برآں آپ قبول کرتے ہیں کہ آپ کی معلومات مندرجہ ذیل امور کے لیے استعمال کی جاسکتی ہے:

- (i) کسی ایسی سہولت یا پراڈکٹ کی فراہمی اور فعالیت کے لیے جو آپ کو درکار ہو؛
- (ii) ایسے تیسرے فریق کو سہولت یا کسی پراڈکٹ کی فراہمی میں سہولت فراہم کرنا جس کے لیے آپ ضامن یا سکیورٹی فراہم کرنے والے کا کردار ادا کریں؛
- (iii) بینک کے پاس آپ کے ریکارڈز کو تازہ ترین اور بہتر کرنا۔
- (iv) آپ کی مالیاتی ضروریات کو سمجھنے کے لیے تاکہ آپ کو آپ کی پسندیدہ سہولیات اور پراڈکٹس کے متعلق بتایا جاسکے؛
- (v) قانونی طور پر درکار کسی مقصد بشمول دھوکہ دہی سے بچاؤ کے لیے؛
- (vi) بینک کی جانب سے قانونی اور ریگولیٹری شرائط اور بینک کی اندرونی پالیسی کی شرائط کی پاسداری کی نگرانی کرنا؛ اور
- (vii) بینک کے کاروبار، مالیات اور خطرے کا جائزہ لینے، منصوبہ بندی اور فیصلہ سازی میں مدد کے لیے۔

## 20. لاگو ہونے والا قانون

ان شرائط و ضوابط پر پاکستانی قوانین لاگو ہوتے ہیں۔ دونوں فریقین کسی بھی تنازعے کی صورت میں پاکستانی عدالتوں کی عملداری کو قبول کرنے پر رضامند ہیں۔

## 21. تنازعہ ترسیلات

اگر کوئی ترسیل تنازعہ ہو تو ایسی صورت میں تمام تر معاون دستاویزات کے ساتھ بینک کو تیس دن کے اندر اندر اس کے متعلق اطلاع دی جانی چاہیئے۔ تیس دن کی یہ مدت سٹیٹمنٹ میں درج اس تاریخ سے شروع ہوتی ہے جس تاریخ کو مذکورہ تنازعہ ترسیل کی گئی ہو۔ سٹیٹمنٹ پر درج تاریخ سے تیس دن گزر جانے کے بعد، یہ تصور کیا اور سمجھا جائے گا کہ سٹیٹمنٹ میں مذکور تمام تر ترسیلات قبول شدہ اور درست ہیں اور صارف غیر مشروط طور پر یہ قبول اور اقرار کرتا ہے کہ وہ مذکورہ بالاد مدت ختم ہونے کے بعد کسی ترسیل کے سلسلے میں دعویٰ نہیں کرے گا اور نہ ہی کوئی تنازعہ کھڑا کرے گا۔

## 22. موبائل فون / سمارٹ آلے کے ذریعے سہولیات تک رسائی

22.1. آپ اس امر کی مکمل ذمہ داری لیتے ہیں کہ موبائل فون / آلہ چوری یا گم ہونے کی صورت میں موبائل فون سروس کے فراہم کنندہ کو سم کارڈ یا موبائل فون نمبر بلاک کرنے کے لیے فی الفور مطلع کریں گے جبکہ ایچ بی ایل اس وجہ سے ہونے والے کسی نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

22.2. آپ یہ قبول کرتے ہیں کہ آپ اپنے فون / آلے کی گمشدگی / چوری کی صورت میں بینک کو فی الفور تحریری طور پر یا ہمارے کال سنٹر میں کال کر کے مطلع کریں گے تاکہ تمام فریقین کے مفادات کا تحفظ کیا جاسکے۔

22.3. صارف آلے کی حفاظت اور اس امر کو یقینی بنانے کا تنہا ذمہ دار ہے کہ یہ سہولت کسی جیل بروکن آلے (یعنی وہ آلہ جو سافٹ ویئر کی باقاعدہ پابندیوں سے آزاد کر لیا گیا ہو) اور/یا روٹ شدہ آلے کے ذریعے استعمال نہ کی جائے۔

22.4. آپ کو چاہیے کہ اپنے آلے کو بغیر نگرانی کے اکیلے کسی جگہ نہ چھوڑیں اور نہ ہی کسی اور شخص کو اس انداز میں اپنے آلے کو استعمال کرنے دیں جس سے وہ آپ کی اجازت سے یا اجازت کے بغیر لاگ ان پاس ورڈ یا ترسیلاتی پاس ورڈ یا سہولیات تک رسائی حاصل کر سکتا ہو اور اگر ایسا ہو اور آپ کے علاوہ کوئی اور شخص آپ کے آلے تک رسائی کے قابل ہو تو ایسی صورت میں ایچ بی ایل کسی طور پر بھی کسی چیز کا ذمہ دار نہیں ہوگا۔

22.5. آپ قبول کرتے ہیں کہ صرف آپ کا موبائل فون سروس فراہم کنندہ ہی اپنی مصنوعات اور سہولیات کا ذمہ دار ہے۔ اس کے مطابق، آپ اقرار کرتے ہیں کہ آپ ہمیں ملوث کیے بغیر اپنے سروس کے فراہم کنندہ کے ساتھ کسی قسم کے مسائل کو حل کریں گے۔ ہم یا ہمارے سروس کے فراہم کنندگان میں سے کسی کو بھی اس آلے یا موبائل نیٹ ورک کی فعالیت، سیکیورٹی، آپریشن یا دستیابی کے لیے ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا جو آپ سہولت تک رسائی کے لیے استعمال کرتے ہوں۔

22.6. آپ اقرار کرتے ہیں کہ آپ اپنے آلے پر سہولیات سے استفادہ کرتے ہوئے احتیاطی تدابیر اختیار کریں گے اور معلومات حاصل یا منتقل کرنے کے دوران بہترین فیصلہ سازی اور اختیار کی صلاحیتوں کو بروئے کار لائیں گے جبکہ ایسے استفادے کے نتیجے میں رونما ہو سکنے والی کسی خلاف ورزی کی صورت میں آپ ذمہ دار ہوں گے اور ایچ بی ایل کو بہر طور اس کے لیے ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جائے گا۔

## انفرادی حادثاتی بیمہ

### پراڈکٹ

یہ بیمہ پراڈکٹ بیمہ شدہ فرد کو حادثے کے نتیجے میں ہونے والی موت، معذوری یا ایسی چوٹیں جن کے لیے طبی امداد کی ضرورت ہو کی صورت میں تحفظ فراہم کرتی ہے۔

## تحفظ

تحفظ کی مدت صرف ایک سال کے لیے ہے:  
موت یا معذوری۔ پالیسی کے مطابق.  
حادثاتی ہنگامی حالات۔ پالیسی کے مطابق.

## استثنیٰ

اس پالیسی میں مندرجہ ذیل صورتوں میں تحفظ میسر نہیں ہے؛  
دانستہ طور پر خود کو پہنچائی جانے والی چوٹیں، خودکشی یا خودکشی کی کوشش چاہے یہ مجرمانہ یا غیر مجرمانہ فعل ہو  
جنگ، حملہ اور دہشت گردی  
زہریلی اشیاء نگلنے کے اثرات  
حمل کی ہچچیدگیاں  
انتہائی خطرے کی زد میں جان بوجھ کر آنا  
بیمہ شدہ فرد کی مجرمانہ سرگرمی  
جوہلی جنرل پالیسی کے مندرجات میں صراحت کردہ دیگر تمام عمومی استثنیات

## شرائط و ضوابط

شرائط و ضوابط میں مندرجہ ذیل شامل ہے:  
بیمہ کی کسی بھی درخواست پر تصدیقی کال وصول ہونے کے بعد کامیابی سے تصدیق ہونے اور تصدیق کے وقت خاطر خواہ بیلنس کے  
بغیر کارروائی نہیں کی جائے گی۔  
فوائد مرکزی طور پر دستیاب فوائد کے حساب سے میسر ہوں گے۔  
مستفید کنندہ براہ راست رشتہ دار؛ والد، اولاد، بہن بھائی یا میاں بیوی ہونا چاہیئے  
تمام شرائط جوہلی جنرل لائف پالیسی کے مندرجات کے مطابق ہیں۔

### بیمہ کی مفت / آزمائشی مدت

پالیسی کو 14 دن کے اندر اندر منسوخ کیا جاسکتا ہے جس کے بعد پریمیم مکمل طور پر واپس کر دیا جائے گا تاہم اس کے لیے ضروری ہے کہ پالیسی کو جزوی یا مکمل طور پر استعمال نہ کیا گیا ہو۔

### پالیسی کی منسوخی

پالیسی کو بیمہ کی مدت کے دوران کسی بھی وقت منسوخ کیا جاسکتا ہے اور ایسی صورت میں پریمیم کو بقیہ مدت کی شرح کے مطابق واپس ادا کیا جائے گا تاہم اس کے لیے ضروری ہے کہ پالیسی کو جزوی یا مکمل طور پر استعمال نہ کیا گیا ہو۔

### ایچ بی ایل ہیلپ لائن

021-111-111-425

### جوبلی لائف انشورنس ہیلپ لائن

021-111-654-111

### دستبرداری

ایچ بی ایل جوبلی لائف انشورنس کی جانب سے اس پراڈکٹ کا تقسیم کار ہے۔ ایچ بی ایل پالیسی یا کلیم کے رد ہونے کا ذمہ دار نہیں ہوگا اور نہ ہی کسی قسم کی تحقیقات یا سفارشات کرے گا۔

### بین الاقوامی سفری بیمہ

#### پراڈکٹ

یہ بیمہ پراڈکٹ بین الاقوامی مقام پر سفر کے دوران بیمہ شدہ مسافر کو پہنچنے والے کسی نقصان اور چوٹوں کی صورت میں تحفظ فراہم کرتی ہے۔

## تحفظ

اس بیمہ پراڈکٹ کے تحت صرف قیام کی مدت کے لیے تحفظ میسر ہے  
پالیسی کے مطابق رقم (ہسپتال میں داخلے کی صورت میں)  
پالیسی کے مطابق رقم (حادثاتی موت کی صورت میں)  
اس تحفظ کی معیاد 7 یوم ہے۔

## استثنیٰ

یہ پالیسی مندرجہ ذیل صورتوں میں تحفظ فراہم نہیں کرتی  
جنگ، حملہ اور دہشت گردی  
مہم جو یا نہ کھیلوں کی سرگرمیاں  
پہلے سے درپیش طبی حالت، حمل، بحالی یا مرض کا دوبارہ لوٹ آنا  
اپنی رہائش والے ملک میں واپسی کے بعد ہونے والے اخراجات  
فراہم کردہ سفری راستے پر چیک ان ہونے یا تاخیر سے روانگی کی صورت میں کیریئر سے تصدیق حاصل کرنے میں ناکامی کی صورت  
میں

## بالواسطہ نقصان

ایسا سفر جس سے بیمہ کی مدت کے دوران آپ کی واپسی کی بکنگ نہ ہو۔  
مسلح افواج کے رکن کی حیثیت سے آپریشنل ذمہ داریاں  
جوبلی جنرل پالیسی کے مندرجات میں صراحت کردہ دیگر تمام عمومی استثنیات

## شرائط و ضوابط

شرائط و ضوابط میں مندرجہ ذیل شامل ہیں؛

بیمہ کی کسی بھی درخواست پر تصدیقی کال وصول ہونے کے بعد کامیابی سے تصدیق ہونے اور تصدیق کے وقت خاطر خواہ بیلنس کے بغیر کارروائی نہیں کی جائے گی۔

اقوام متحدہ کی پابندیوں کی زد میں آنے والے ممالک کے لیے بیمہ تحفظ میسر نہیں ہے۔

تمام تر شرائط و ضوابط جو بلی جنرل پالیسی کے مندرجات کے مطابق ہیں۔

### بیمہ کی مفت / آزمائشی مدت

پالیسی کو سفر کی تاریخ سے قبل 14 دن کے اندر اندر کسی بھی وقت منسوخ کیا جاسکتا ہے اور ایسی صورت میں اس سہولت سے فائدے اٹھانے کے لیے ویزہ کا منسوخ نامہ اور پاسپورٹ فراہم کرنا ہوگا جس سے ثابت ہوگا کہ پالیسی استعمال نہیں کی گئی اور اس کے بعد مکمل پریمیم واپس لوٹا دیا جائے گا۔

### پالیسی کی منسوخی

سفر کی تاریخ شروع ہونے کے بعد پالیسی کو کسی طور پر بھی منسوخ نہیں کی جاسکتا

ایچ بی ایل ہیپ لائن

021-111-111-425

جوبلی لائف انشورنس ہیپ لائن

021-111-654-111

### دستبرداری

ایچ بی ایل جوبلی لائف انشورنس کی جانب سے اس پراڈکٹ کا تقسیم کار ہے۔ ایچ بی ایل پالیسی یا کلیم کے رد ہونے کا ذمہ دار نہیں ہوگا اور نہ ہی کسی قسم کی تحقیقات یا سفارشات کرے گا۔