Soneri Bank

In these Terms and Conditions:

a. **"Account"** means the bank account held or to be held with the Bank in the name of the Cardholder (whether solely or jointly with another person).
b. **"Bank"** means that branch of Soneri Bank Limited, which holds the Account.
c. **"Card"** means the Soneri Visa Debit Card / Soneri Mastercard Debit Card / Soneri PayPak Debit Card.
d. **"Cardholder"** means the person to whom the Card has been issued, having authority alone to operate the Card, in accordance with the Account's mandate in respect thereof.
e. **"PIN"** means the Personal Identification Number, which the Cardholder uses from time to time with the Card.
f. **"TPIN"** means the Telephone Personal Identification Number, which the Cardholder uses from time to time with the Card.
g. **"Transaction"** means any cash withdrawal or payment made using the Card, or any refund arising in connection with the use of the Card in any authorised manner for debit or credit to the Account.

TERMS & CONDITIONS

1. Every account holder who is eligible to apply for the Card must be eighteen (18) years old or above, as of the date of debit card issuance and has the legal capacity to enter into binding contracts.
   - 1.1) Teenager account holder must be aged thirteen (13) to under eighteen (18) years, as of the date of debit card issuance, and their guardian have the legal capacity to enter into binding contracts.
   - 1.2) Youngster account holder must be under eighteen (18) years, as of the date of debit card issuance , and their guardian have the legal capacity to enter into binding contracts.

2. Usage of the Card is subject to the terms, policies and procedures that the Bank may adopt or modify from time to time with prior notice to the Cardholder (whether general, specific or by publication in the Bank's Schedule of Charges).

3. If the application for a Card is jointly signed by persons maintaining joint account on either or survivor basis, the said person shall be jointly and severally bound by these Terms and Conditions.

4. The Card shall be issued to individuals who maintain Current/Savings/Basic Banking Account on Individual/Sole Proprietorship/Joint - Either or Survivor basis, with the "Bank" in Pakistan, with a minimum balance amount maintained at all times as per Bank Policy.

5. An amount of at least equal to the Card issuance charges, as per SOC/minimum balance as per Bank Policy (whichever is higher), is to be maintained by the Account Holder in his/her Account at the time of holding Soneri Debit Card.

6. The Cardholder shall pay to the Bank all fees and charges as per the prevailing SOC for the Card services.

7. The Card is to be immediately returned for cancellation should the Cardholder's designated account(s) be closed.

8. Once the card activated by the cardholder, it can be utilized at the Bank's various ADC channels for transactions within Pakistan only. However, in order to activate international cross border transactions on Soneri Debit Card, the cardholder may activate international transactions on his/her Debit Card via Soneri Digital Banking or by calling 24/7 Soneri Contact Centre at 111-SONERI (766374).

9. All non-US Dollar charges (including Pak Rupees charges) incurred or arising out of Soneri Debit Card transactions shall be converted to US Dollar at the rate of exchange determined in accordance with the applicable rules or business practice of Visa International / Mastercard. The applicable exchange rate shall be made available to the Cardholder upon request. In the event the Cardholder has a query regarding the exchange rate applied to a specific transaction, the Cardholder may raise the matter through the Bank's formal complaints and grievance mechanism prescribed by the State Bank of Pakistan and applicable laws.

10. All foreign currency transactions will be subject to the allocations and limits prescribed by the regulatory authority from time to time.

11. The Bank may cancel, suspend, or withdraw the Card by giving the Cardholder prior written notice, through the Cardholder's registered mailing address, email, mobile number, or any other channel the Bank considers appropriate, in accordance with the timelines prescribed by the State Bank of Pakistan and applicable laws. The Bank may require the Cardholder to return the Card, and the Cardholder shall return it within the period stated in the notice.

12. The Cardholder undertakes not to disclose his/her PIN, OTP, or CVV to any other person, whether accidentally or otherwise, and shall take all reasonable precautions to prevent the Card from being lost, mislaid, or stolen. In the event the Card is lost, stolen, or the PIN, OTP, or CVV is compromised, the Cardholder shall notify the Bank immediately by calling the 24/7 Contact Centre at 111-SONERI (766374). Upon receipt of such notification, the Bank shall promptly block the Card to prevent further unauthorized use. The Cardholder's liability for unauthorized transactions shall be as follows: (a) Customer will be liable to the transactions

occurring prior to noti¬fication, ,to the extent permitted under applicable law and regulations and provided that such loss is not attributable to the Bank’s negligence, fraud, misconduct or system failure.”(b) Transactions occurring after receipt of the Cardholder’s notifications by the Bank: the Cardholder shall bear no liability for unauthorized transactions, subject to applicable law and regulations. Where the Bank’s investigation establishes that the unauthorized transactions resulted from the Bank’s system error, negligence, fraud or misconduct, or fraud by the third party not attributable to the Cardholder, the Cardholder shall bear no liability.

13. The Bank is authorised to act on any telephone instructions that the Bank believes have been given by the Cardholder, where the person giving such instructions enters his/her PIN/TPIN Number assigned to the Cardholder by the Bank via secured IVR channel.

14. The Cardholder shall at all times remain liable for all transactions made through the authorized use of the Card. The Bank's electronic and system records of transactions processed through the Card shall constitute prima facie evidence of such transactions and shall be presumed to be correct unless the Cardholder provides credible evidence to the contrary through the Bank's formal dispute resolution process.
The Cardholder retains the right to dispute any transaction in accordance with Clause 16 of these Terms and Conditions.

15. In the event of a disputed transaction, the cardholder must notify the Bank in writing within the timeframe prescribed by the State Bank of Pakistan (SBP), calculated from the date of the relevant account statement. Disputes must be reported to the cardholder's home branch or through the Bank's Customer Service/Call Centre. Should the claim be found to be false or fraudulent following investigation, the cardholder shall be charged a fine as per the prevailing Schedule of Charges (SOC).

16. Transaction records generated by Automated Teller Machines (ATMs) and Point of Sale (POS) terminals and made available to the cardholder at the time of the transaction shall be treated as contemporaneous records of the transaction. These records are issued by systems operated under the authority of the Bank and remain subject to final reconciliation with the Bank's central processing systems. If there is any discrepancy between an ATM or POS record and the Bank's reconciled records, the Bank shall investigate the matter and communicate the outcome to the cardholder in writing within the SBP/payment scheme and regulatory timelines from the date of a formal dispute being raised.

17. The Bank reserves the right to limit cash withdrawals and total purchases amount from an ATM or POS terminal during 24hrs period and to advise the Cardholder of such limits.

18 In case a merchant makes a refund for a debit card transaction, the Bank will credit the Cardholder's account upon receipt of the cleared refund amount from the merchant or the settlement/acquiring bank. The Bank shall not be responsible for any delay in receiving such refunds. In the event of a dispute between the Cardholder and a merchant, the Bank shall, upon a written complaint from the Cardholder within the prescribed timeline, assist in resolving the matter and in seeking reversal of the disputed funds, subject to applicable laws, regulations, and payment scheme rules.

19. The Bank shall have the right to rectify any error in the entries and reverse any erroneous entries in the account due to any bonafide mistake or malfunction of the ATM/POS. The Bank’s record of any transaction generated electronically or otherwise shall be conclusive evidence of such transaction.

20. The Bank may (but shall not be obliged to) record telephone instructions and such record of any instruction shall be conclusive and binding on the Cardholder.

21. The Bank reserves the right to alter, amend, delete, or add to these Terms and Conditions from time to time. In the case of any material amendment, the Bank shall provide the Cardholder with a minimum of thirty (30) days' advance notice prior to the amendment taking effect. Notification shall be provided through one or more of the following channels: SMS to the registered mobile number, email to the registered email address, notice on the Bank's official website (www.soneribank.com), or prominently displayed notice at the Bank's branches.
In the event the Cardholder does not wish to accept the amended Terms and Conditions, the Cardholder may surrender the Card and close the associated service.Continued use of the Card following the effective date of any amendment shall constitute the Cardholder's acceptance of the revised Terms and Conditions.

22. The Bank shall not be liable to the Cardholder for any inconvenience, loss, or damage suffered due to the malfunctioning or non-operation of ATM or POS terminals operated by third parties/other banks, or where the Card is not accepted by a merchant or terminal for reasons beyond the Bank's control. However, this exclusion shall not apply where such inconvenience, loss, or damage arises directly from the Bank's own negligence, wilful default, or failure to maintain its own systems and infrastructure to a standard of operational reliability.

23. The Bank shall not be liable to the Cardholder for any loss or delay in services resulting from events genuinely beyond the Bank's reasonable control, including but not limited to strikes, natural disacters, widespread failure of power supplies, acts of God, or national emergency. The Bank shall endeavour to restore services at the earliest practicable time and shall communicate service disruptions through available channels where feasible. This exclusion does not extend to service failures arising from the Bank's failure to implement adequate business continuity measures or maintain its systems in accordance with applicable SBP guidelines.

24. The Bank shall not be liable in any manner due to any accidental death, injury or property damage that may be sustained by the Cardholder in using the Card at ATM rooms or locations, it being agreed that the Cardholder

shall use the Card entirely at his/her own risk, cost and consequences. However, where an ATM location is owned, operated, or managed by Soneri Bank Limited, the Bank shall take reasonable steps to ensure the safety and security of such premises. The Bank shall not be absolved of liability for injury or damage arising directly from the negligent maintenance or unsafe condition of Bank-operated ATM premises.

25. Whenever the Cardholder uses the Card to pay a utility or other bill, the Cardholder shall remain responsible for any penalty, cost, or surcharge levied by the utility or service provider for late or failed payment, except as provided. Where a payment is delayed or fails solely due to a verified technical error attributable to the Bank's own systems, and the Cardholder had provided correct payment details and initiated the payment within the due date, the Bank shall bear the late payment surcharge actually levied by the utility or service provider, upon the Cardholder's written request accompanied by supporting documents within the period specified by the Bank. The Bank's liability under this paragraph shall be limited to the surcharge so levied and shall not extend to any other loss, cost, or consequential damage. Delays or failures arising from the acts or omissions of the utility or service provider, the payment network, the Cardholder, or any other third party are excluded.

26. If cardholder is emigrating and/or proceeding abroad on permanent employment or intending to become a Non Resident Pakistan, he/she must surrender the Soneri Debit Card at a prior time and clear the entire card outstanding, except for the specific account product approved by the SBP for NON Residents.

27. The Cardholder shall not surrender the “Card” to anyone other than the designated Bank Officer at Soneri Bank Limited, and that too, only if it is cut through the Magnetic Strip and Chip.

28. These Terms and Conditions are read in conjunction with the Account Opening Form’s Terms & Conditions as shall be applicable to the account from time to time.

29. These Terms and Conditions are subject to rules and regulations, circulars and directives, of the SBP (as may be applicable from time to time) and will be governed by the substantive and procedural laws of Islamic Republic of Pakistan. The courts in Pakistan will have exclusive jurisdiction.

30. In case of any card related issue, cardholder may lodge a complaint by calling the 24/7 Contact Centre at 111-SONERI (766374). For escalation, cardholder may contact Banking Mohtasib Pakistan or lodge a complaint on SBP Sunwai Portal.

31. Bank will keep the Cardholder’s personal, financial, and transaction information confidential and take reasonable steps to protect it from any unauthorized access, use, disclosure, loss or misuse. The Bank will not share this information with any third party without the Cardholder’s consent, unless required or permitted by law, regulations, or court order, or with its authorized service providers, agents, payment schemes and other relevant parties, to the extent necessary to provide, process, secure or manage banking, card payment, fraud prevention or related services, subject to applicable laws and regulatory requirements”.

32. In case that a customer requests the permanent blocking of his/her Debit card, no fee, charge, or penalty shall be levied or imposed on the Customer for such blocking. However, the Bank reserves the right to recover any outstanding card-related charges, fees, or amount lawfully due and payable from the customer’s account, notwithstanding the permanent blocking of the Debit Card.

33. The use of the Debit Card, including domestic and international transactions, shall at all times be subject to applicable laws, rules, regulations, directives, instructions and requirements issued by the State Bank of Pakistan, Visa/Mastercard and/or any other competent regulatory or payment system authority, as amended or replaced from time to time.

34. All foreign currency transactions shall be subject to the applicable limits, allocations restrictions and other requirements prescribed by the State Bank of Pakistan or any other competent regulatory authority from time to time.

Soneri Bank

ان شرائط وضوابط میں

a۔ ''اکاؤنٹ'' کا مطلب ہے بینک میں حاصل کردہ اکاؤنٹ یا کارڈ ہولڈر کے نام پر بینک میں اکاؤنٹ (چاہے وہ انفرادی ہو یا کسی دوسرے شخص کے ساتھ مشترکہ ہو)۔

b۔ ''بینک'' کا مطلب ہے سونیری بینک لمیٹڈ کی وہ برانچ جس میں اکاؤنٹ ہے۔

c۔ ''کارڈ'' کا مطلب ہے سونیری ویزا ڈیبٹ کارڈ/سونیری ماسٹر کارڈ ڈیبٹ کارڈ/سونیری پے پاک ڈیبٹ کارڈ۔

d۔ ''کارڈ ہولڈر'' کا مطلب ہے وہ شخص جس کو کارڈ جاری کیا گیا ہے اور اکاؤنٹ کے اختیار کے مطابق وہ کارڈ کو انفرادی طور پر استعمال کرسکتا ہے۔

e۔ ''پن (PIN)'' کا مطلب ہے ذاتی شناختی نمبر جو کہ کارڈ ہولڈر وقتاً فوقتاً کارڈ کے ساتھ استعمال کرتا ہے۔

f۔ ''ٹی پن (TPIN)'' کا مطلب ہے ٹیلی فون پر ذاتی شناختی نمبر جو کہ کارڈ ہولڈر وقتاً فوقتاً کارڈ کے ساتھ استعمال کرتا ہے۔

g۔ ''ٹرانزیکشن'' کا مطلب ہے کارڈ کا استعمال کرتے ہوئے کوئی بھی نقد رقم نکلوانا یا کوئی ادائیگی کرنا یا کارڈ کے کسی بھی مجاز استعمال سے واجب الادا رقم کی واپسی (ری فنڈ) کی ادائیگی کیلئے اکاؤنٹ سے کٹوتی یا رقم جمع کرانا۔

شرائط وضوابط

1۔ ڈیبٹ کارڈ حاصل کرنے کے اہل ہر اکاؤنٹ ہولڈر کی عمر ڈیبٹ کارڈ کے اجرا کی تاریخ تک اٹھارہ (18) سال یا اس سے زائد ہو اور وہ قانونی طور پر پابند معاہدے کرنے کی اہلیت رکھتا ہو۔

1.1۔ ٹین ایجر اکاؤنٹ ہولڈر کی عمر ڈیبٹ کارڈ کے اجرا کی تاریخ تک تیرہ (13) سال یا اس سے زائد لیکن اٹھارہ (18) سال سے کم ہو اور اس کا سرپرست قانونی طور پر پابند معاہدے کرنے کی اہلیت رکھتا ہو۔

1.2۔ ینگسٹر اکاؤنٹ ہولڈر کی عمر ڈیبٹ کارڈ کے اجرا کی تاریخ تک اٹھارہ (18) سال سے کم ہو اور اس کا سرپرست قانونی طور پر پابند معاہدے کرنے کی اہلیت رکھتا ہو۔

2۔ کارڈ کا استعمال شرائط، پالیسیوں اور طریقہ کار سے مشروط ہوگا جو کہ بینک وقتاً فوقتاً کارڈ ہولڈر کو پیشگی اطلاع کے بعد تیار کرے گا یا ان میں کوئی ترمیم کرے گا (چاہے وہ اطلاع عمومی، خصوصی یا بینک کے شیڈول آف چارجز میں شامل ہو)۔

3۔ اگر کارڈ کے لیے درخواست ایسے افراد کی جانب سے مشترکہ طور پر دستخط شدہ ہو جو آئیدر یا سروائیور بنیاد پر مشترکہ اکاؤنٹ رکھتے ہوں، تو مذکورہ افراد ان شرائط وضوابط کے تحت مشترکہ طور پر اور انفرادی طور پر پابند ہوں گے۔

4۔ یہ کارڈ ان افراد کو جاری کیا جائے گا جو پاکستان میں بینک کے ساتھ انفرادی، واحد ملکیتی کاروبار یا آئیدر یا سروائیور کی بنیاد پر کرنٹ/سیونگ/بنیادی بینکنگ اکاؤنٹ رکھتے ہوں، اور جن کے اکاؤنٹ میں بینک کی پالیسی کے مطابق ہر وقت کم از کم مقررہ بیلنس برقرار رہتا ہو۔

5۔ سونیری ڈیبٹ کارڈ رکھنے کی صورت میں اکاؤنٹ ہولڈر کے لیے لازمی ہے کہ وہ اپنے اکاؤنٹ میں شیڈول آف چارجز (SOC) / بینک کی پالیسی کے مطابق مقررہ (جو بھی زیادہ ہو) کم از کم کارڈ کے اجراء کی فیس کے مساوی رقم برقرار رکھے۔

6۔ بینک کی جانب سے کارڈ سروسز کے عوض وقتاً فوقتاً لاگو ہونے والی فیس اور تمام چارجز کارڈ ہولڈر بینک کو ادا کرے گا۔

7۔ اگر کارڈ ہولڈر کا متعلقہ اکاؤنٹ (اکاؤنٹس) بند ہو جاتا ہے تو کارڈ فوری طور پر منسوخی کیلئے واپس کر دیا جائے گا۔

8۔ کارڈ ہولڈر کے کارڈ ایکٹیویٹ کرنے کے بعد، اسے بینک کے مختلف ADC چینلز پر صرف پاکستان میں ٹرانزیکشنز کیلئے استعمال کیا جاسکتا ہے۔ تاہم، کارڈ ہولڈر اپنے سونیری ویزا ڈیبٹ کارڈ، پر بین الاقوامی کراس بارڈر ٹرانزیکشنز سونیری ڈیجیٹل بینکنگ کے ذریعے یا 24/7 سونیری کانٹیکٹ سینٹر (766374) 111-SONERI پر کال کر کے فعال کرواسکتا ہے۔

9۔ سونیری ڈیبٹ کارڈ سے کی گئی ٹرانزیکشنز کے نتیجے میں یا اس سے پیدا ہونے والے تمام غیر امریکی ڈالر چارجز (بشمول پاکستانی روپے میں عائد چارجز) کو ویزا انٹرنیشنل/ماسٹر کارڈ کے لاگو قوانین یا کاروباری طریقۂ کار کے مطابق مقرر کردہ شرحِ مبادلہ پر امریکی ڈالر میں تبدیل کیا جائے گا۔ قابلِ اطلاق شرحِ مبادلہ کارڈ ہولڈر کی درخواست پر فراہم کی جائے گی۔ کسی مخصوص ٹرانزیکشن پر لاگو ہونے والی شرحِ مبادلہ کے بارے میں کسی اعتراض کی صورت میں کارڈ ہولڈر معاملے کو اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی جانب سے مقرر کردہ اور قابلِ اطلاق قوانین کے تحت بینک کے باقاعدہ شکایات اور ازالۂ شکایات کے طریقۂ کار کے ذریعے اٹھا سکتا ہے۔

10۔ تمام غیر ملکی کرنسی کے لین دین وقت وقت پر ریگولیٹری اتھارٹی کی طرف سے مقرر کردہ مختص اور حدود کے تابع ہوں گے۔

11۔ بینک اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی جانب سے مقرر کردہ مدت اور قابلِ اطلاق قوانین کے مطابق، کارڈ ہولڈر کو اس کے رجسٹرڈ ڈاک کے پتے، ای میل، موبائل نمبر یا کسی بھی دوسرے ذریعے سے، جسے بینک مناسب سمجھے، پیشگی تحریری اطلاع دے کر کارڈ منسوخ، معطل یا واپس لے سکتا ہے۔ بینک کارڈ ہولڈر سے کارڈ واپس کرنے کا تقاضا کرسکتا ہے، اور کارڈ ہولڈر نوٹس میں درج مدت کے اندر کارڈ واپس کرنے کا پابند ہوگا۔

12۔ کارڈ ہولڈر اقرار کرتا ہے کہ وہ اپنا PIN، OTP یا CVV کسی بھی دوسرے شخص کو، دانستہ یا اتفاقاً، افشا نہیں کرے گا اور کارڈ گم، چوری ہونے یا غلط جگہ پر رکھنے سے محفوظ رکھنے کے لیے تمام معقول احتیاطی تدابیر اختیار کرے گا۔ اگر کارڈ گم یا چوری ہو جائے، یا PIN، OTP یا CVV افشاء ہو جائے، تو کارڈ ہولڈر فوری طور پر بینک کو 24/7 کانٹیکٹ سینٹر (766374)111-SONERI پر کال کر کے مطلع کرے گا۔ ایسی اطلاع موصول ہونے پر، بینک مزید غیر مجاز استعمال روکنے کے لیے کارڈ فوری طور پر بلاک کر دے گا۔ غیر مجاز ٹرانزیکشنز کے حوالے سے کارڈ ہولڈر کی ذمہ داری درج ذیل ہوگی: (الف) بینک کو اطلاع دینے سے قبل ہونے والی ٹرانزیکشنز کے لیے کسٹمر، قابلِ اطلاق قوانین وضوابط کے تحت مقررہ حد تک، ذمہ دار ہوگا، بشرطیکہ ایسا نقصان بینک کی غفلت، دھوکہ دہی، بدعملی یا سسٹم کی خرابی کے باعث نہ ہوا ہو۔ (ب) بینک کو کارڈ ہولڈر کی اطلاع موصول ہونے کے بعد ہونے والی کسی غیر مجاز ٹرانزیکشن کے لیے کارڈ ہولڈر ذمہ دار نہیں ہوگا، جو قابلِ اطلاق قوانین وضوابط سے مشروط ہوگا۔ اگر بینک کی تحقیقات سے یہ ثابت ہو کہ غیر مجاز ٹرانزیکشنز بینک کے سسٹم کی خرابی، غفلت، دھوکہ دہی یا بدعملی، یا کسی ایسے تیسرے فریق کی دھوکہ دہی کے نتیجے میں ہوئیں جس میں کارڈ ہولڈر کا کوئی قصور نہیں، تو کارڈ ہولڈر پر کسی بھی قسم کی ذمہ داری نہیں ہوگی۔

13۔ بینک ایسی کسی بھی ٹیلی فون پر دی گئی ہدایات پر عمل کرنے کا مجاز ہے جو کہ بینک سمجھتا ہے کہ کارڈ ہولڈر نے دی ہیں جبکہ ایسی ہدایات دینے والا شخص بینک کے محفوظ آئی وی آر (IVR) چینل کے ذریعے بینک کی جانب سے کارڈ ہولڈر کو دیئے گئے اپنے پن (PIN)/ٹی پین (TPIN) کا اندراج کرتا ہے۔

14۔ کارڈ ہولڈر ہر وقت کارڈ کے مجاز استعمال کے ذریعے کی جانے والے تمام لین دین کا ذمہ دار ہوگا۔ کارڈ کے ذریعے مکمل کیے گئے لین دین کا بینک کا الیکٹرانک ریکارڈ اور سسٹم ریکارڈ ایسے لین دین کا ابتدائی ثبوت تصور ہوگا اور اسے درست تسلیم کیا جائے گا، تاوقتیکہ کارڈ ہولڈر بینک کے باضابطہ طریقۂ کار برائے تنازعات کے ذریعے اس کے برخلاف قابلِ اعتبار ثبوت فراہم نہ کرے۔ کارڈ ہولڈر کو ان شرائط وضوابط کی شق 16 کے مطابق کسی بھی لین دین پر اعتراض کا حق حاصل ہوگا۔

15۔ کسی ٹرانزیکشن پر تنازع کی صورت میں، کارڈ ہولڈر متعلقہ اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ کی تاریخ سے شمار کی جانے والی، اسٹیٹ بینک آف پاکستان (SBP) کی جانب سے مقررہ مدت کے اندر بینک کو تحریری طور پر مطلع کرنے کا پابند ہوگا۔ کسی ٹرانزیکشن پر تنازعہ کی صورت میں، کارڈ ہولڈر متعلقہ اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ کی تاریخ سے شمار کی جانے والی، اسٹیٹ بینک آف پاکستان (SBP) کی جانب سے مقررہ مدت کے اندر بینک کو تحریری طور پر مطلع کرنے کا پابند ہوگا۔ تنازعات کی اطلاع کارڈ ہولڈر کی ہوم برانچ یا بینک کی کسٹمر سروس/کال سینٹر کے ذریعے دی جائے گی۔ تحقیقات کے بعد کلیم جھوٹا یا دھوکہ دہی پر مبنی ثابت ہونے پر کارڈ ہولڈر سے رائج شیڈول آف چارجز (SOC) کے مطابق جرمانہ وصول کیا جائے گا۔

16۔ ٹرانزیکشن کے وقت کارڈ ہولڈر کو فراہم کیے جانے والے اے ٹی ایمز (ATMs) اور پوائنٹ آف سیل (POS) ٹرمینلز سے تیار ہونے والے ٹرانزیکشن ریکارڈز، ٹرانزیکشن کے بروقت ریکارڈز تصور کیے جائیں گے۔ یہ ریکارڈز بینک کے اختیار کے تحت چلنے والے سسٹمز کے ذریعے جاری کیے جاتے ہیں اور بینک کے مرکزی پروسیسنگ سسٹمز سے حتمی تصدیق کی جاتی ہے۔ اگر ATM یا POS ریکارڈ اور بینک کے تصدیق شدہ ریکارڈز میں کوئی فرق ہو تو بینک معاملے کی تحقیق کرے گا اور تنازعہ کے باقاعدہ اندراج کی تاریخ سے SBP/پیمنٹ اسکیم اور متعلقہ ریگولیٹری مقررہ مدت کے اندر تحریری طور پر کارڈ ہولڈر کو تحقیقات کے نتیجے سے آگاہ کرے گا۔

17. بینک کو حق حاصل ہے کہ وہ 24 گھنٹوں کے دوران اے ٹی ایم یا پی او ایس ٹرمینل سے نقد رقم نکلوانے اور خریداری کی زیادہ سے زیادہ رقم کی حد مقرر کرے اور کارڈ ہولڈر کو ان حدود سے آگاہ کرے۔

18. اگر کوئی مرچنٹ ڈیبٹ کارڈ ٹرانزیکشن کی رقم واپس کرتا ہے تو بینک، مرچنٹ یا سیٹلمنٹ/ ایکورنگ بینک سے ریفنڈ کی رقم موصول اور کلیئر ہونے پر کارڈ ہولڈر کے اکاؤنٹ میں رقم کریڈٹ کر دے گا۔ ایسی ریفنڈ کی رقم موصول ہونے میں کسی بھی تاخیر کا بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔ کارڈ ہولڈر اور مرچنٹ کے درمیان کسی تنازع کی صورت میں، کارڈ ہولڈر کی جانب سے مقررہ مدت کے اندر تحریری شکایت موصول ہونے پر، بینک قابلِ اطلاق قوانین، ضوابط اور پیمنٹ اسکیم کے قواعد کے تحت معاملہ حل کرنے اور متنازعہ رقم کی واپسی کے حصول میں معاونت کرے گا۔

19. بینک کے پاس یہ حق ہوگا کہ وہ اے ٹی ایم/ پی او ایس کی کسی بھی غلطی یا خرابی کی صورت میں اکاؤنٹ میں ہونے والے غلط مندرجات کو درست کرے۔ ایسی ٹرانزیکشن کے ثبوت پر بینک کی جانب سے الیکٹرونک یا کسی دیگر طریقے سے پیش کیا جانے والا ریکارڈ حتمی ہوگا۔

20. بینک ٹیلی فون پر دی جانے والی ہدایات ریکارڈ (لیکن بینک ایسا کرنے کا پابند نہیں ہوگا) کر سکتا ہے اور ایسی ہدایات پر مبنی ریکارڈ کارڈ ہولڈر کیلئے حتمی اور قابل قبول ہوگا۔

21. بینک کو وقتاً فوقتاً ان شرائط وضوابط میں تبدیلی، ترمیم، کسی شق کو ختم کرنے یا نئی شق شامل کرنے کا حق حاصل ہے۔ کسی اہم ترمیم کی صورت میں، ترمیم کے نفاذ سے کم از کم 30 دن پہلے کارڈ ہولڈر کو آگاہ کیا جائے گا۔ اطلاع درج ذیل میں سے ایک یا ایک سے زائد ذرائع کے ذریعے دی جائے گی: رجسٹرڈ موبائل نمبر پر ایس ایم ایس، رجسٹرڈ ای میل پتے پر ای میل، بینک کی سرکاری ویب سائٹ (www.soneribank.com) پر اطلاع، یا بینک کی برانچز میں نمایاں جگہ پر نوٹس۔ اگر کارڈ ہولڈر ترمیم شدہ شرائط وضوابط کو قبول نہیں کرنا چاہتا تو وہ کارڈ واپس کر کے متعلقہ سروس بند کروا سکتا ہے۔ کسی بھی ترمیم کے نفاذ کے بعد کارڈ کا استعمال جاری رکھنا، کارڈ ہولڈر کی جانب سے ترمیم شدہ شرائط وضوابط کی منظوری تصور ہوگا۔

22. بینک اس تکلیف، نقصان یا خسارے کا ذمہ دار نہیں ہوگا جو کارڈ ہولڈر کو کسی دوسرے بینک/ تیسرے فریق کے زیرِ انتظام اے ٹی ایم یا پی او ایس ٹرمینل کے خراب ہونے یا کام نہ کرنے کی وجہ سے ہو، یا اس صورت میں جب کسی مرچنٹ یا ٹرمینل کی جانب سے کارڈ قبول نہ کیا جائے اور اس کی وجہ بینک کے اختیار سے باہر ہو۔ تاہم، اگر ایسی تکلیف، نقصان یا خسارہ براہِ راست بینک کی اپنی غفلت، جان بوجھ کر کی گئی کوتاہی، یا اپنے سسٹمز اور بنیادی سہولیات کو مناسب طور پر فعال اور قابلِ اعتماد حالت میں برقرار نہ رکھنے کی وجہ سے ہو، تو بینک اس سے بری الذمہ نہیں ہوگا۔

23. بینک اس نقصان یا سروسز میں ہونے والی تاخیر کا ذمہ دار نہیں ہوگا جو ایسے حالات کی وجہ سے ہو جو حقیقتاً بینک کے مناسب اختیار سے باہر ہوں، جن میں ہڑتال، قدرتی آفات، بجلی کی بڑے پیمانے پر بندش، قدرتی آفات، یا قومی ہنگامی صورتِ حال شامل ہیں، لیکن انہی تک محدود نہیں۔ بینک کوشش کرے گا کہ سروسز کو ممکنہ حد تک جلد بحال کیا جائے اور، جہاں ممکن ہو، دستیاب ذرائع کے ذریعے سروسز میں تعطل سے کارڈ ہولڈر کو آگاہ کیا جائے۔ تاہم، یہ استثنا ان صورتوں پر لاگو نہیں ہوگا جہاں سروس میں خرابی بینک کی جانب سے مناسب کاروباری تسلسل کے انتظامات کرنے میں ناکامی یا قابلِ اطلاق اسٹیٹ بینک آف پاکستان (ایس بی پی) کی ہدایات کے مطابق اپنے سسٹمز برقرار نہ رکھنے کی وجہ سے ہو۔

24. اے ٹی ایم روم یا کسی اے ٹی ایم مقام پر کارڈ استعمال کرتے ہوئے کارڈ ہولڈر کو پیش آنے والی کسی بھی حادثاتی موت، چوٹ یا املاک کے نقصان کا بینک کسی بھی صورت ذمہ دار نہیں ہوگا۔ کارڈ ہولڈر اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ وہ کارڈ اپنی ذمہ داری، خرچ اور خطرے پر استعمال کرے گا۔ تاہم، جہاں اے ٹی ایم کا مقام سونیری بینک لمیٹڈ کی ملکیت، زیرِ انتظام یا زیرِ نگرانی ہو، وہاں بینک اس جگہ کی حفاظت اور سیکیورٹی یقینی بنانے کے لیے مناسب اقدامات کرے گا۔ اگر بینک کے زیرِ انتظام اے ٹی ایم کے مقام کی غفلت کے ساتھ دیکھ بھال یا غیر محفوظ حالت کی وجہ سے براہِ راست کوئی چوٹ یا نقصان ہو، تو بینک اس کی ذمہ داری سے بری الذمہ نہیں ہوگا۔

25. کارڈ ہولڈر کارڈ کے ذریعے کسی یوٹیلیٹی یا دیگر بل کی ادائیگی کی صورت میں، تاخیر سے یا ناکام ادائیگی کی صورت میں یوٹیلیٹی یا سروس فراہم کنندہ کی جانب سے عائد کردہ کسی بھی جرمانے، لاگت یا اضافی چارج کی ادائیگی کا ذمہ دار کارڈ ہولڈر خود ہوگا، ماسوائے اس کے کہ ادائیگی میں تاخیر یا ناکامی صرف بینک کے اپنے سسٹمز سے متعلق کسی تصدیق شدہ تکنیکی خرابی کے باعث ہوئی ہو، اور کارڈ ہولڈر نے ادائیگی کی درست تفصیلات فراہم کی ہوں اور مقررہ تاریخ کے اندر ادائیگی شروع کی ہو، تو بینک، یوٹیلیٹی یا سروس فراہم کنندہ کی جانب سے حقیقتاً عائد کردہ تاخیر سے ادائیگی کا اضافی چارج برداشت کرے گا، بشرطیکہ کارڈ ہولڈر بینک کی جانب سے مقرر کردہ مدت کے اندر تحریری درخواست کے ساتھ متعلقہ معاون دستاویزات بھی فراہم کرے۔ اس شق کے تحت بینک کی ذمہ داری صرف عائد کردہ مذکورہ اضافی چارج تک محدود ہوگی اور کسی دوسرے نقصان، لاگت یا نتیجتاً ہونے والے نقصان پر اس کا اطلاق نہیں ہوگا۔ یوٹیلیٹی یا سروس فراہم کنندہ، ادائیگی کے نیٹ ورک، کارڈ ہولڈر یا کسی بھی دوسرے تیسرے فریق کے افعال یا کوتاہی کے باعث ہونے والی تاخیر یا ناکامی اس شق کے دائرۂ کار میں شامل نہیں ہوگی۔

26. اگر کارڈ ہولڈر ہجرت کر رہا ہے اور/ یا مستقل ملازمت کیلئے بیرون ملک جا رہا ہے یا غیر رہائشی پاکستانی بننے کا ارادہ رکھتا ہے تو اسے سونیری ویزا ڈیبٹ کارڈ کو پہلے سرینڈر کرنا ہوگا اور غیر رہائشی پاکستانیوں کیلئے اسٹیٹ بینک کی جانب سے منظور شدہ مخصوص اکاؤنٹ پروڈکٹ کے علاوہ کارڈ پر واجب الادا تمام رقم کی ادائیگی کرنا ہوگی۔

27. کارڈ ہولڈر اپنا ''کارڈ'' سوائے سونیری بینک لمیٹڈ کے مقرر کردہ بینک افسر کے کسی بھی شخص کے حوالے نہیں کرے گا، اور وہ بھی صرف اس صورت میں جب کارڈ کو میگنیٹک اسٹرپ اور چپ کے درمیان سے کاٹ دیا گیا ہو۔

28. ان شرائط وضوابط کو اکاؤنٹ کھولنے کے فارم کی شرائط وضوابط کے ساتھ پڑھا جائے جو کہ اکاؤنٹ پر وقتاً فوقتاً لاگو ہوں گے۔

29. یہ شرائط وضوابط اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی جانب سے وقتاً فوقتاً لاگو ہونے والے قواعد وضوابط، سرکلرز اور ہدایات سے مشروط ہیں اور اسلامی جمہوریہ پاکستان کے انتظامی اور قانونی ضابطوں کے تحت ان پر عمل درآمد کیا جائے گا۔ پاکستان میں عدالتوں کا ان پر مکمل ضابطہ اختیار ہوگا۔

30. کارڈ سے متعلق کسی بھی مسئلے کی صورت میں، کارڈ ہولڈر 24/7 کانٹیکٹ سینٹر (766374) 111-SONERI پر کال کر کے شکایت درج کرا سکتا ہے۔ مزید کارروائی یا شکایت کے ازالے کے لیے، کارڈ ہولڈر بینکنگ محتسب پاکستان سے رجوع کر سکتا ہے یا اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے سنوائی پورٹل پر شکایت درج کرا سکتا ہے۔

31. بینک کارڈ ہولڈر کی ذاتی، مالی اور ٹرانزیکشن سے متعلق معلومات خفیہ رکھے گا اور انہیں کسی بھی غیر مجاز رسائی، استعمال، افشاء، ضائع ہونے یا غلط استعمال سے محفوظ رکھنے کے لیے معقول اقدامات کرے گا۔ بینک کارڈ ہولڈر کی رضامندی کے بغیر یہ معلومات کسی تیسرے فریق کے ساتھ شیئر نہیں کرے گا، سوائے اس صورت کے جب ایسا کرنا قانون، ضوابط یا عدالتی حکم کے تحت ضروری یا مجاز ہو، یا جب بینک کے مجاز سروس فراہم کنندگان، ایجنٹس، پیمنٹ اسکیمز اور دیگر متعلقہ فریقوں کے ساتھ ایسی معلومات شیئر کرنا بینکنگ، کارڈ کی ادائیگی، فراڈ کی روک تھام یا متعلقہ خدمات کی فراہمی، پروسیسنگ، سیکیورٹی یا انتظام کے لیے ضروری ہو۔ ایسی معلومات کا اشتراک قابلِ اطلاق قوانین اور ریگولیٹری تقاضوں کے تابع ہوگا۔

32. اگر کسٹمر اپنے ڈیبٹ کارڈ کو مستقل طور پر بلاک کرنے کی درخواست کرے، تو ایسی بندش کے لیے کسٹمر پر کوئی فیس، چارج یا جرمانہ عائد یا وصول نہیں کیا جائے گا۔ تاہم، ڈیبٹ کارڈ کو مستقل طور پر بلاک کیے جانے کے باوجود، بینک کو یہ حق حاصل ہوگا کہ وہ کسٹمر کے اکاؤنٹ سے کارڈ سے متعلق کسی بھی ایسے واجب الادا چارجز، فیس یا دیگر مالی ذمہ داریوں کی رقم، جو قانوناً واجب الادا اور قابلِ وصول ہو، وصول کر سکے۔

33. ڈیبٹ کارڈ کا استعمال، بشمول ملکی اور بین الاقوامی ٹرانزیکشنز، ہر وقت اسٹیٹ بینک آف پاکستان، ویزا/ ماسٹر کارڈ اور/ یا کسی بھی دیگر مجاز ریگولیٹری یا پیمنٹ سسٹم اتھارٹی کی جانب سے جاری کردہ قابلِ اطلاق قوانین، قواعد، ضوابط، ہدایات، احکامات اور تقاضوں کے تابع ہوگا، جن میں وقتاً فوقتاً ترمیم یا تبدیلی کی جا سکتی ہے۔

34. تمام غیر ملکی کرنسی کی ٹرانزیکشنز اسٹیٹ بینک آف پاکستان یا کسی بھی دیگر مجاز ریگولیٹری اتھارٹی کی جانب سے وقتاً فوقتاً مقرر کردہ قابلِ اطلاق حدود، مختص کردہ کوٹے، پابندیوں اور دیگر تقاضوں کے تابع ہوں گی۔