الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر کی تفصیلات

انفرادی اور ذاتی ملکیت والے اکاؤنٹس

الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر کا معاہدہ اور تفصیلات

اکاؤنٹ نمبر:

اکاؤنٹ کا نام:

CNIC/SNIC/NICOP:

یہ فارم اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے 'الیکٹرانک فنڈ ز ٹرانسفرز ریگولیشنز' سے مطابقت رکھتا ہے۔ جوکہ ہماری الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر (EFT) سروس پر لاگو ہیں۔ الیکٹرانک فنڈ ز ٹرانسفرز ہمارے پاس موجود آپ کے ڈپازٹ اکاؤنٹ سے یا آپ کے اکاؤنٹ میں الیکٹرانک ذرائع سے رقم کی منتقلی ہے۔ یہ فارم الیکٹرانک فنڈ ٹرانسفرز سے متعلق ہماری اور آپ کی ذمہ داری اور حق کو بیان کرتا ہے۔ اس فارم میں "آپ" اور آپ کے" سے مراد ہر وہ شخص ہے جس نے بطور درخواست گزار دستخط کئے اور سروسز کا استعمال کرنے والا۔ لفظ ہم "ہمارے" "ہماری" سے مراد مالیاتی ادارہ ہے۔ مخفف "PIN" اور لفظ "code" سے مراد ذاتی شناختی نمبر (Personal Identification Number) ہے۔

ذاتی شناختی نمبر (Personal Identification Number):

ذاتی شناختی نمبر (PIN) کا استعمال ATM کارڈ کے ساتھ ضروری ہے یا بذریعہ سامبا ڈیبٹ کارڈ ٹرانزیکشن جس کے ساتھ ATM PIN کا استعمال ضروری ہے۔ یہ نمبر محفوظ ہے جبکہ اس کا یاد ہونا ضروری ہے۔ اسے اپنے سامبا ATM کارڈ پر یا سامبا ڈیبٹ کارڈ اور کسی بھی جگہ پر مت لکھیں جہاں یہ با آسانی قابلِ رسائی ہو۔ اگر آپ بھول جائیں، کھو دیں یا کسی بھی طرح ATM PIN ظاہر ہوجائے تو نئی PIN حاصل کرنے کے لئے سامبا فون پر رابطہ کر کے ہدایات لیں۔ PIN درج ذیل طریقے سے حاصل کیا جاسکتا ہے۔

- اپنے رجسٹرڈ نمبر سے سامبا فون پر کال کر کے اپنا 04 ہندسوں کا ATM PIN بنائیں۔

رقم منتقلی کے ذرائع۔ متبادل ترسیل کا ذریعہ (ADC):

آپ کا سامبا ڈیبٹ کارڈ ایک ایسا ذریعہ ہے جوکہ رقم کی منتقلی کے لئے استعمال کیا جاسکتا ہے۔

آن لائن موبائل بینکنگ ٹرانسفرز:

بذریعہ کمپیوٹر رسائی کے لئے https://digitalbanking.samba.com.pk/SambaClick/webLogin.aspx پر جائیں جبکہ بذریعہ موبائل رسائی کے لئے درج ذیل لنک پر جا کر ہماری سامبا اسمارٹ موبائل بینکنگ ڈاؤن لوڈ کریں۔ https://bit.ly/2KB0nfG

ٹرانزیکشن کی اقسام:

آپ اپنے اکاؤنٹ/ اکاؤنٹس جوکہ ہمارے پاس موجود ہیں تک کمپیوٹر یا موبائل سے رسائی آن لائن بینکنگ یا موبائل ایپ پر جا کر اپنے مختص کئے گئے user ID اور password کے ذریعے کر سکتے ہیں۔

آپ آن لائن بینکنگ سروس کو استعمال کرتے ہوئے درج ذیل امور سرانجام دے سکتے ہیں:

- اکاؤنٹ سے اکاؤنٹ رقم کی منتقلی (سامبا بینک میں ہی موجود)۔
- اکاؤنٹ سے اکاؤنٹ رقم کی منتقلی (دوسرے بینک میں موجود)۔
- دو بینکوں کے مابین رقم کی منتقلی۔

ATM بینکنگ ٹرانسفرز:

آپ فنڈز کی منتقلی سامبا ATM مشین میں موجود ٹرانسفر مینیو میں جا کر بینک کی جانب سے دیئے گئے ATM / ڈیبٹ کارڈ اور 04 ہندسوں پر مشتمل ATM PIN کے ذریعے بھی کر سکتے ہیں۔

آپ کو درج ذیل رقم منتقلی کی سروسز سامبا ATM مشینز پر دستیاب ہونگی۔

- اکاؤنٹ سے اکاؤنٹ رقم کی منتقلی (سامبا کے اندر اور دوسرے بینکوں کے مابین)۔

سامبا فون بینکنگ ٹرانسفر:

- آپ سامبا فون پر کال کر کے بھی رقم کی منتقلی کی درخواست کر سکتے ہیں۔ اس طریقے سے صرف سامبا بینک کے اندر ہی رقم منتقل کرنے کی اجازت ہے۔

ADC کی روزانہ حد (پاکستانی روپے)

مندرجات	سامبا بلو کارڈ	سامبا گولڈ کارڈ
رقم کی منتقلی بذریعہ انٹرنیٹ بینکنگ/ ATM مشین/موبائل ایپ/ سامبا فون	250,000	500,000
IBFT بذریعہ انٹرنیٹ بینکنگ/ATM مشین/موبائل ایپ/سامبا فون	250,000	500,000

فنڈز ٹرانسفر کرنے کے ذرائع:

- سامبا ATMs
- انٹرنیٹ بینکنگ
- سامبا اسمارٹ
- سامبا فون (صرف سامبا کے اندر ہی)
- RTGS بذریعہ PRISM (اصل وقت منتقلی)

تنازعات کے حل کے طریقہ کار / غلطی کی درستگی:

الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر کے حوالے سے کسی بھی قسم کی شکایت درج کرانے یا اپنی قیمتی رائے سے آگاہ کرنے کے لئے مندرجہ ذیل کسی بھی ذرائع سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

- سامبا فون بینکنگ:
  - ہمیں اس نمبر پر رابطہ کریں +92 21 11 11 SAMBA (72622) -

- سامبا برانچز :
  - شکایتی فارم برانچ میں با آسانی دستیاب ہے۔آپ شکایتی فارم کو بھریں اور کسٹمر ریلیشنشپ آفیسر / ریلیشنشپ مینیجر کے حوالے کردیں۔
  - اپنی شکایت کو شکایتی باکس میں ڈال دیں۔ یہ باکسز تمام برانچز میں موجود ہیں۔
  - نیچے دیئے گئے پتے پر ہمیں ارسال کریں۔
    - سامبا بینک پاکستان: کسٹمر کیئر یونٹ **سامبا بینک لیمیٹڈ**،
    - ہیڈ آفس، گراؤنڈ فلور، عارف حبیب سینٹر M.T. 23 خان روڈ، کراچی، پاکستان
- ای میل:
  - اس کے علاوہ آپ اپنا پیغام Samba.Care@samba.com.pk پر ہمیں کسی بھی وقت بھیج سکتے ہیں۔
- فیکس:
  - فیکس نمبر: +92-21-35658908
- نوٹ:
  - رجسٹریشن کی تصدیق کے لئے آپ کو شکایتی نمبر ای میل، ایس ایم ایس یا خط کے ذریعے بھیجا جائے گا۔ مستقبل میں اپنی متعلقہ شکایت سے بارے میں جان کاری اور خط و کتابت کے لئے اپنا حاصل کردہ شکایتی نمبر فراہم کریں۔
  - اس بات کا یقین رکھیں کہ آپ کے مسائل اور شکایتیں جلد ہی اور موثر طریقے سے حل کی جائیں گی۔ہم آپ کی ای ایف ٹی شکایت کا جواب 10 کاروباری دنوں میں دیں گے۔
- برائے مہربانی اپنی شکایت کے ساتھ درج ذیل دی گئی تمام معلومات لازمی فراہم کریں۔
  - شکایت درج کرانے کی تاریخ
  - کسٹمر کا نام
  - برانچ کا نام
  - اکاؤنٹ نمبر/ڈیبٹ کارڈ نمبر
  - پوسٹل ایڈریس
  - رابطہ کی تفصیلات (ای میل، موجودہ فعال موبائل نمبر)
  - متعلقہ دستاویزات (اگر کوئی ہے)

چوری شدہ کارڈ کی اطلاع دینا:

یہ ضروری ہے کہ آپ کارڈ گُم ہوجانے کی صورت میں سامبا کے فون نمبر (72622) SAMBA 11 11 (21-92+) پر فوری اطلاع دیں۔سامبا آپ کے کارڈ کو فوری طور پر بند کردے گا اور ساتھ ہی نئے کارڈ کی درخواست بھی درج کردے گا۔

نیا تبدیل شدہ کارڈ 7 سے 10 دنوں میں آپ کی جانب سے بتائے گئے پتے پر کوریئر کے ذریعے بھیج دیا جائے گا۔آپ جس وقت سامبا کو مطلع کریں گے اُسی لمحے سے آپ کا کارڈ کسی بھی قسم کی فراڈ ٹرانزیکشن سے محفوظ ہوگا۔

تیسرے فریق کو اکاؤنٹ کی معلومات فراہم کرنا:

درج ذیل صورتوں میں ہم آپ کے اکاؤنٹ کی معلومات اور ٹرانسفر کے بارے میں تیسرے فریق کو مطلع کریں گے۔

الف) جب یہ ٹرانزیکشن کے عمل کو مکمل کرنے کے لئے ضروری ہو۔

ب) کسی تیسرے فریق کو آپ کے اکاؤنٹ کی موجودگی اور صورتحال کی تصدیق کے لئے۔ جیسے کہ کریڈٹ بیورو اور مرچنٹ کو۔

ج) گورنمنٹ ایجنسی یا کورٹ کے آرڈر یا کسی اور قانونی چارہ جوئی کی صورت میں۔ یا

د) آپ کی جانب سے پہلے ہی تحریری اجازت نامہ موجود ہونے پر۔

اے ڈی سی (ADC) کی فیس اور چارجز:

چارجز:

الیکٹرانک فنڈز ٹرانزیکشن سے متعلق فیس کی تمام معلومات ایگریمنٹ کے ساتھ موجود فیس کی فہرست میں تفصیل سے بتا دیئے گئے ہیں۔آن لائن بینکنگ پر کوئی چارجز نہیں ہیں۔اس کے علاوہ چارجز کے حوالے سے معلومات حاصل کرنے کے لئے ہمارے موجودہ چارجز کی فہرست (SOC) کو دیکھیں جو کہ ہماری تمام برانچز میں موجود ہیں اس کے علاوہ ہماری ویب سائٹ www.samba.com.pk پر وزٹ کریں یا سامبا فون پر ہم سے رابطہ کریں (72622) SAMBA-11-11-21-92+ ۔

ٹیکسز:

گورنمنٹ کی جانب سے لاگو کئے گئے تمام ٹیکسز کی ادائیگی کسٹمر کی ذمہ داری ہوگی۔

اے ٹی ایم (ATM) فیس:

جب آپ سامبا بینک کے علاوہ کسی اور اے ٹی ایم کا استعمال کرتے ہیں تو اس صورت میں اے ٹی ایم آپریٹر یا دوسر نیٹ ورک کی جانب سے آپ پر چارجز لاگو ہوسکتی ہیں۔(اگر آپ مکمل فنڈ ز ٹرانسفر کا عمل نہ کریں اور صرف بیلنس کی معلومات لے رہے ہیں اس صورت میں بھی فیس چارج ہوسکتی ہے)

دستاویزات۔معیادی اسٹیٹمنٹ:

آپ کو ہماری جانب سے ماہانہ اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ فراہم کی جائے گی۔ آپ اپنے اکاؤنٹ کی اسٹیٹمنٹ سامبا انٹرنیٹ بینکنگ/موبائل ایپ پر لاگ ان ہو کر بھی دیکھ سکتے ہیں۔ یا آپ ہمارے برانچ آکر، انٹرنیٹ بینکنگ/موبائل ایپ کے ذریعے سامبا کی ای۔اسٹیٹمنٹ سہولت کو متعارف کرواسکتے ہیں۔

میں/ہم اس بات کی تصدیق کرتا ہوں/کرتے ہیں کہ میں نے/ہم نے اس معاہدے کو پڑھ لیا ہے اور اس کا پابند رہوں گا/رہیں گے۔

☐ میں/ہم اتفاق کرتا ہوں/ کرتے ہیں کہ درج ذیل طریقوں کے ذریعے الیکٹرونک فنڈز ٹرانسفر کی سہولت سے فائدہ اٹھائیں گے۔

- تمام چینلز
- اے ٹی ایم مشین
- انٹرنیٹ بینکنگ
- سامبا اسمارٹ/موبائل بینکنگ
- سامبا فون/ 24/7 فون بینکنگ کی سہولت

☐ میں/ہم تمام چینلز پر الیکٹرونک فنڈز ٹرانسفر کی سہولت سے فائدہ نہیں اٹھانا چاہتا ہوں/ فائدہ نہیں اٹھانا چاہتے ہیں۔

درخواست گزار 01: ______________ درخواست گزار 02: ______________