

Habib Bank Limited,  
\_\_\_\_\_ Branch.

 Date 

D	D	M	M	Y	Y	Y	Y
---	---	---	---	---	---	---	---

**IMPORTANT:** Read this document carefully if you are considering opening a new account. It is available in English and Urdu. You may also use this document to compare different accounts offered by other banks. You have the right to receive KFS from other banks for comparison.

**Account Types & Salient Features**

Current Accounts for different customer segments. This information is as per the prevailing Schedule of Bank Charges (SoBC) as of 01 January 2025. Services, fees and mark-up rates may change on a half-yearly (30-06-2024) basis. For updated fees/charges, you may visit our website [www.hbl.com](http://www.hbl.com) or visit our branches.

Particular	Conventional - Current Accounts				
	HBL Roshan Digital Rupee Value Account (NRVA) for NRPs	HBL Roshan Digital Foreign Currency Value Account (FCVA) for NRPs	HBL Foreign Currency Roshan Digital Account (FCRDA) for Resident Pakistanis	HBL Roshan Digital Asaan Account	HBL Roshan Digital Asaan Account
<b>Currency</b> PKR, USD, GBP, EURO, SAR, AED, CAD, CNY	PKR	FCY	FCY	PKR	FCY
<b>Minimum Balance for Account</b> (If any, provide the amount)	To open	0			
	To keep	0			
<b>Account Maintenance Fee</b> (If any, provide the amount)	0				
<b>Is profit paid on account</b> (Yes/No) (Subject to the applicable tax rate)	No				
<b>Indicative Profit Rate (%)</b>	Not Applicable				
<b>Profit Payment Frequency</b> (Daily, Monthly, Quarterly, Half-yearly and Yearly)	Not Applicable				
<b>Provide example</b> (On each PKR 1000, you can earn PKR ----- on given periodicity)	Not Applicable				
<b>Premature/Early Encashment/Withdrawal Fee</b> (If any, provide amount/rate)	Not Applicable				

**Service Charges**

**IMPORTANT:** This is a list of the main service charges for this account. It does not include all charges. You can find a full list of all bank charges (SoBC), visit our website [www.hbl.com](http://www.hbl.com) or call 111-111-425 HBL 24 hours Phone Banking. Please note that all bank charges are exclusive of applicable taxes advised in BC&CPD circular no, 2 of 2020.

Services	Modes	Conventional - Current Accounts				
		HBL Roshan Digital Rupee Value Account (NRVA) for NRPs	HBL Roshan Digital Foreign Currency Value Account (FCVA) for NRPs	HBL Foreign Currency Roshan Digital Account (FCRDA) for Resident Pakistanis	HBL Roshan Digital Asaan Account	HBL Roshan Digital Asaan Account
<b>Cash Transaction</b>	Within City	Free				

Services	Modes	Conventional - Current Accounts				
		HBL Roshan Digital Rupee Value Account (NRVA) for NRPs	HBL Roshan Digital Foreign Currency Value Account (FCVA) for NRPs	HBL Foreign Currency Roshan Digital Account (FCRDA) for Resident Pakistanis	HBL Roshan Digital Asaan Account	HBL Roshan Digital Asaan Account
Cash Transaction	Inter city	Free				
	Own ATM Withdrawal	0				
	Other Bank ATM	PKR 23.44				
SMS Alerts	ADC/Digital Clearing	0				
	For other transactions					
		HBL Roshan Rupee Value Account (NRVA) for NRPs	HBL Roshan Digital Foreign Currency Value Account (FCVA) for NRPs	HBL Foreign Currency Roshan Digital Account (FCRDA) for Resident Pakistanis	HBL Roshan Digital Asaan Account	HBL Roshan Digital Asaan Account
Debit Cards	PayPak Chip	Not Applicable				
	Visa Chip	Not Applicable				
	MasterCard Standard	PKR 2,500	Not Applicable	PKR 2,500	Not Applicable	Not Applicable
	MasterCard Gold	Not Applicable				
	UnionPay Chip	Not Applicable				
	Visa Chip USD	Not Applicable	USD 12	Not Applicable	USD 12	USD 12
	MasterCard World	Not Applicable				
Cheque Book	Issuance	PKR 25 per leaf				
	Stop payment	PKR 600	USD 12	PKR 600	USD 12	USD 12
	Loose cheque	0				

- Issuance charges of MasterCard Standard for HBL Roshan Digital Rupee Value Account is waived for the first year. Second year onwards, annual fees shall apply
- Issuance charges of Visa USD for HBL Roshan Digital USD Account is waived for the first year. Second year onwards, annual fees shall apply
- First cheque book of 25 leaves is issued free of cost to HBL Roshan Digital Account holders for Non Resident Pakistani (NRPs)
- for Resident Pakistani charges will apply as per SOBC
- Debit card issued for USD & PKR currency accounts only; not for other currencies
- Debit cards shall be issued as per the respective product offering
- No local Credits are allowed in all types of HBL RDA account

Services	Modes	Conventional - Current Accounts				
		HBL Roshan Digital Rupee Value Account (NRVA) for NRPs	HBL Roshan Digital Foreign Currency Value Account (FCVA) for NRPs	HBL Foreign Currency Roshan Digital Account (FCRDA) for Resident Pakistanis	HBL Roshan Digital Asaan Account	HBL Roshan Digital Asaan Account
Remittance (Local)	Banker Cheque/ Pay Order	PKR 600/-				
Remittance Foreign	Foreign Demand Draft	0.25% Minimum PKR 1,000 plus PKR 500 SWIFT charges				
	Wire Transfer	0.25% Minimum PKR 750 plus PKR 500 SWIFT charges. (Above will be applicable on all accounts)				

Services	Modes	Conventional - Current Accounts				
		HBL Roshan Digital Rupee Value Account (NRVA) for NRPs	HBL Roshan Digital Foreign Currency Value Account (FCVA) for NRPs	HBL Foreign Currency Roshan Digital Account (FCRDA) for Resident Pakistanis	HBL Roshan Digital Asaan Account	HBL Roshan Digital Asaan Account
Statement of Account	Annual	0				
	Half-yearly	0				
	Duplicate	0				
Fund Transfer	ADC/Digital Channels	Upto PKR 25,000 - Free Above PKR 25,000 - 0.1% or PKR 200 whichever is lower*				
	Others	0				
Digital Banking	Internet Banking Subscription (one-Time & Annual)	0				
	Mobile Banking Subscription (one-Time & Annual)	0				
Clearing	Normal					
	Inter-city	0				
	Same Day	0				
Closure of Account	Customer Request	0				
Remittance received charges under 'Free Send Model' through International Money Transfer Operators/ Exchange Companies		SAR 30/- (equivalent amount in Plus 15% FED)				

### You Must Know

**Requirements to open an account:** To open the account you will need to satisfy some identification requirements as per regulatory instructions and banks' internal policies. These may include providing documents and information to verify your identity. Such information may be required on a periodic basis. Please ask us for more details by visiting any of our branch for more details, call 111-111-425 HBL 24 hours Phone Banking or visit [www.hbl.com](http://www.hbl.com) for more information.

**Cheque Bounce:** Dishonouring of cheques is a criminal offence under Section 489-F of the Pakistan Penal Code of 1860 and Section 20 of the Financial Institutions (Recoveries of Finance) Ordinance of 2001; and is subject to a criminal trial in Pakistan. Accordingly, you should be writing cheques with utmost prudence.

**Safe Custody:** Safe custody of access tools to your account like ATM cards, PINs, cheques, e-banking usernames, passwords; other personal information, (such as DOB, Mother's Maiden Name etc.) is your responsibility. Bank cannot be held responsible in case of a security lapse at the customer's end. HBL never calls you to ask for your personal information from any number including 111-111-425. HBL will never call and ask for your sensitive information (password, debit card #, PIN, CNIC, OTP, CVV) via call, SMS or email. Kindly do not disclose details to anyone. Be extra vigilant and do not provide any sensitive information (PIN/password/CNIC/ATM/credit card #) over the internet, telephone, SMS email, or social media.

**Record Updation:** Always keep profiles/records updated with the bank to avoid missing any significant communication. For further guidance individual customers can contact through an email at [roshandigital.dce@hbl.com](mailto:roshandigital.dce@hbl.com) to update your information, call 111-111-425 HBL 24 hours Phone Banking or visit [www.hbl.com](http://www.hbl.com) for more details.

**What happens if you do not use this account for a long period?** If your account remains inoperative for 12 months, it will be treated as inactive/dormant. If your account becomes dormant, you will be unable to execute any debit transaction till the account is activated. You (individual customers) can contact your relevant nearest HBL branch for company accounts please contact parent branch to update records and reactivate your account. Overseas customers to email at [bio.verify@hbl.com](mailto:bio.verify@hbl.com) to get guidance for reactivation of their account(s).

**Unclaimed Deposits:** In terms of Section 31 of Banking Companies Ordinance, 1962 all deposits which have not been operated during the period of last ten years, except deposits in the name of a minor or a Government or a court of law, are surrendered to State Bank of Pakistan (SBP) by the relevant banks, after meeting the conditions as per provisions of law. The surrendered deposits can be claimed through the respective banks. For further information, please contact, the Branch Manager/Branch Operations Manager of your parent HBL branch. All charges exclusive of taxes as advised in BC&CPD circular no, 2 of 2020.

**Closing this Account:** In order to close your account, please follow Bank laid down internal procedures. For further guidance, individual customers can contact nearest branch manager/Branch operation manager and for company account please contact your parent branch.

#### How can you get assistance or make a complaint?

Habib Bank Limited,  
Complaint Management Unit  
9th Floor, HBL Plaza,  
I.I. Chundrigar Road,  
Karachi, Pakistan  
Helpline: 021-111-111-425  
For Inquiries: [customer.care@hbl.com](mailto:customer.care@hbl.com)  
For Complaints: [customer.complaints@hbl.com](mailto:customer.complaints@hbl.com)  
Website: [www.hbl.com](http://www.hbl.com)

#### If you are not satisfied with our response, you may contact:

If the Bank resolution is not satisfactory or there is no response provided within 45 days, then a complaint may be filed with the Banking Mohtasib Pakistan. <https://www.bankingmohtasib.gov.pk/complaints.php>

or drop a written complaint at:  
Banking Mohtasib, Pakistan  
5th Floor, Shaheen Complex, M.R. Kiyani Road, Karachi.  
Tel. No.: 92-21-99217334-38  
Email: [Info@bankingmohtasib.gov.pk](mailto:Info@bankingmohtasib.gov.pk)  
Website: [www.bankingmohtasib.gov.pk](http://www.bankingmohtasib.gov.pk)

(Portion to be used for the post-shopping stage)

### I ACKNOWLEDGE RECEIVING AND UNDERSTAND THIS KEY FACT STATEMENT

Customer Name  Date

Product Chosen

Mandate of Account  Single/Joint/Either or Survivor

Address

Contact No.  Mobile No.  Email Address

Customer Signature

Signature Verified

تاریخ  
Y Y Y Y M M D D  
سال مہینہ دن

حبیب بینک لمیٹڈ،

برانچ۔

اہم: اگر آپ نیا اکاؤنٹ کھولنا چاہتے ہیں تو اس دستاویز کو بغور پڑھیں۔ یہ انگریزی اور اردو میں دستیاب ہے۔ دوسرے بینکوں کی جانب سے مختلف اکاؤنٹس کے لیے پیش کی جانے والی آفر کا موازنہ کرنے کے لیے بھی آپ اس دستاویز کا استعمال کر سکتے ہیں۔ آپ کو موازنہ کرنے کے لیے دوسرے بینکوں سے KFS وصول کرنے کا حق حاصل ہے۔

## اکاؤنٹ کی اقسام اور نمایاں خصوصیات:

مختلف کسٹمر سگمنٹس کے لیے کرنٹ اکاؤنٹس۔ یہ معلومات 01 جنوری 2025 سے موجودہ شیڈول آف بینک چارجز (SOBC) کے مطابق ہیں۔ خدمات، فیس اور مارک۔ اپ ریٹس ششماہی (30-06-2024) بنیادوں پر تبدیل ہو سکتے ہیں۔ اپ ڈیٹڈ فیس / چارجز کے لیے، آپ ہماری ویب سائٹ [www.hbl.com](http://www.hbl.com) یا ہماری برانچز کا وزٹ کر سکتے ہیں۔

کنوینشنل کرنٹ - اکاؤنٹس				تفصیلات	
HBL روشن ڈیجیٹل آسان اکاؤنٹ	HBL روشن ڈیجیٹل آسان اکاؤنٹ	HBL غیر ملکی کرنسی روشن ڈیجیٹل اکاؤنٹ (FCRDA) برائے پاکستانیوں کے لیے	غیر رہائشی پاکستانی (NRPs) کے لیے HBL روشن ڈیجیٹل روٹری ویلویو اکاؤنٹ (FCVA)	غیر رہائشی پاکستانی (NRPs) کے لیے HBL روشن ڈیجیٹل روٹری ویلویو اکاؤنٹ (NRVA)	کرنسی
غیر ملکی کرنسی	روپے	غیر ملکی کرنسی	(روپیہ، امریکی ڈالر، برطانوی پاؤنڈ، یورو، کینیڈین ڈالر، چائینیز یوان، درہم، سعودی ریال)	روپے	کرنسی، امریکی ڈالر، غیر ملکی کرنسی، برطانوی پاؤنڈ، یورو، سعودی ریال، درہم، کینیڈین ڈالر، چائینیز یوان
0		امریکی ڈالر 100، برطانوی پاؤنڈ 100، یورو 100	0		اکاؤنٹ کے لیے کم سے کم بیلنس (اگر کوئی ہے تو، اس حوالے سے بتائیں)
		0			رکنے کے لیے
		0			اکاؤنٹ مینٹیننس فیس (اگر کوئی ہے تو، اس حوالے سے بتائیں)
		نہیں			کیا منافع اکاؤنٹ پر ادا کیا جاتا ہے (ہاں / نہیں) (قابل اطلاق ٹیکس کی شرح سے مشروط ہے)
		نا قابل اطلاق			انڈیکسڈ پرافٹ ریٹ (%)
		نا قابل اطلاق			پرافٹ سیمینٹ فریکوئنسی (روزانہ، ماہانہ، سہ ماہی، ششماہی اور سالانہ)
		نا قابل اطلاق			فراہم کردہ مثال: (ہر 1,000 روپے پر، آپ مقررہ معیاد میں --- روپے کماسکتے ہیں)
		نا قابل اطلاق			پری میچور / اربل ایکٹو / ودھ ڈرال فیس (اگر کوئی ہے تو، رقم / شرح مہیا کریں)

سروس چارجز

اہم: یہ اس اکاؤنٹ کے لیے مرکزی سروس چارجز کی ایک فہرست ہے۔ اس میں تمام چارجز شامل نہیں ہیں۔ ہماری ویب سائٹ [www.hbl.com](http://www.hbl.com) سے یا 24 اورز فون بینکنگ 111-111-425 پر کال کر کے تمام بینک چارجز (SOBC) کی مکمل فہرست حاصل کر سکتے ہیں۔ براہ کرم نوٹ کریں کہ تمام بینک چارجز 2020 کے BC&CPD سرکٹ نمبر 2 میں بتائے گئے قابل اطلاق ٹیکسوں کے علاوہ ہیں۔

کنوینشنل کرنٹ - اکاؤنٹس				سروسز	
HBL روشن ڈیجیٹل آسان اکاؤنٹ (فارن کرنسی میں)	HBL روشن ڈیجیٹل آسان اکاؤنٹ (مقامی کرنسی میں)	HBL غیر ملکی کرنسی روشن ڈیجیٹل اکاؤنٹ (FCRDA) برائے پاکستانیوں کے لیے	غیر رہائشی پاکستانی (NRPs) کے لیے HBL روشن ڈیجیٹل فارن کرنسی ویلویو اکاؤنٹ (FCVA)	غیر رہائشی پاکستانی (NRPs) کے لیے HBL روشن ڈیجیٹل روٹری ویلویو اکاؤنٹ (NRVA)	موڈز
		مفت			کیش ٹرانزیکشن اندرون شہر

کوئٹل کرنٹ - اکاؤنٹس					موڈز	سروسز
HBL روشن ڈیجیٹل آسان اکاؤنٹ (فارن کرنسی میں)	HBL روشن ڈیجیٹل آسان اکاؤنٹ (مقامی کرنسی میں)	HBL غیر ملکی کرنسی روشن ڈیجیٹل اکاؤنٹ (FCRDA) رہائشی پاکستانیوں کے لیے	غیر رہائشی پاکستانی (NRPs) کے لیے HBL روشن ڈیجیٹل فارن کرنسی ویلیو اکاؤنٹ (FCVA)	غیر رہائشی پاکستانی (NRPs) کے لیے HBL روشن ڈیجیٹل روپی ویلیو اکاؤنٹ (NRVA)		
مفت					انٹرا-ٹی	کیش ٹرانزیکشن
0					اپنے ATM سے دودھ ڈرال	
23.44 روپے					دوسرے بینک کے ATM سے	
0					ADC / ڈیجیٹل	
0					کلیرنگ	
					دیگر ٹرانزیکشنز کے لیے	ایس ایم ایس الرٹس
HBL روشن ڈیجیٹل آسان اکاؤنٹ	HBL روشن ڈیجیٹل آسان اکاؤنٹ	HBL غیر ملکی کرنسی روشن ڈیجیٹل اکاؤنٹ (FCRDA) رہائشی پاکستانیوں کے لیے	غیر رہائشی پاکستانی (NRPs) کے لیے HBL روشن ڈیجیٹل فارن کرنسی ویلیو اکاؤنٹ (FCVA)	غیر رہائشی پاکستانی (NRPs) کے لیے HBL روشن ڈیجیٹل روپی ویلیو اکاؤنٹ (NRVA)		
نا قابل اطلاق					پے یاک چپ	
نا قابل اطلاق					ویزا چپ	
نا قابل اطلاق	2,500 روپے	نا قابل اطلاق	2,500 روپے	ماسٹر کارڈ اسٹینڈرڈ		ڈیجیٹل کارڈز
نا قابل اطلاق					ماسٹر کارڈ گولڈ	
نا قابل اطلاق					یو این پی چپ	
12 امریکی ڈالر	نا قابل اطلاق	12 امریکی ڈالر	نا قابل اطلاق	ویزا چپ امریکی ڈالر		
نا قابل اطلاق					ماسٹر کارڈ ورلڈ	
-/25 روپے فی صفحہ					اجرا	
12 امریکی ڈالر	600 روپے	12 امریکی ڈالر	600 روپے	اسٹاپ پیمنٹ		چیک بک
0					لوڈ چیک	

- HBL روشن ڈیجیٹل روپی ویلیو اکاؤنٹ کے ماسٹر کارڈ اسٹینڈرڈ کے اجراء کے چارجز پہلے سال کے لیے مکمل مفت ہیں، دوسرے سال کے بعد سالانہ فیس لاگو ہوگی۔
- HBL روشن ڈیجیٹل یو این پی ڈی اکاؤنٹ کے لیے ویزا یو این پی ڈی کے اجراء کے چارجز پہلے کے لیے مفت ہیں، دوسرے سال کے بعد سالانہ فیس لاگو ہوگی۔
- HBL روشن ڈیجیٹل اکاؤنٹ ہولڈرز کو 25 بھون کی پہلی چیک بک مفت جاری کی جاتی ہے۔
- 10 بھون کی پہلی چیک بک HBL لوکل اکاؤنٹ ہولڈرز کے ذریعے ای بینک کو مفت جاری کی جاتی ہے۔
- غیر رہائشی پاکستانی (NRPs) کے لیے، SOBC کے مطابق رہائشی پاکستانی چارجز لاگو ہوں گے۔
- ڈیجیٹل کارڈ متعلقہ مصنوعات کی پیشکش کے مطابق جاری کیے جائیں گے۔
- HBL آر ڈی اے اکاؤنٹ کی تمام اقسام میں مقامی کریڈٹ کی اجازت نہیں ہے۔

کوئٹل کرنٹ - اکاؤنٹس					موڈز	سروسز
HBL روشن ڈیجیٹل آسان اکاؤنٹ (فارن کرنسی میں)	HBL روشن ڈیجیٹل آسان اکاؤنٹ (مقامی کرنسی میں)	HBL غیر ملکی کرنسی روشن ڈیجیٹل اکاؤنٹ (FCRDA) رہائشی پاکستانیوں کے لیے	غیر رہائشی پاکستانی (NRPs) کے لیے HBL روشن ڈیجیٹل فارن کرنسی ویلیو اکاؤنٹ (FCVA)	غیر رہائشی پاکستانی (NRPs) کے لیے HBL روشن ڈیجیٹل (NRVA)		
600 روپے					بینکر چیک / اپے آرڈر	ریبینٹس (مقامی)
0.25% کم از کم 1000 پاکستانی روپے پلس 500 پاکستانی روپے سونٹ چارجز					فارن ڈیمانڈ ڈرافٹ	
0.25 فیصد کم از کم 750 پی کے آر پلس 500 پی کے آر سونٹ چارجز					وائٹ ٹرانسفر	ریبینٹس (غیر ملکی)

کوئٹل کرنٹ - اکاؤنٹس				موڈز	سروسز
HBL روشن ڈیجیٹل آسان اکاؤنٹ (فاران کرنسی میں)	HBL روشن ڈیجیٹل آسان اکاؤنٹ (مقامی کرنسی میں)	HBL غیر ملکی کرنسی روشن ڈیجیٹل اکاؤنٹ (FCRDA) رہائشی پاکستانوں کے لیے	غیر رہائشی پاکستانی (NRPS) کے لیے HBL روشن ڈیجیٹل فاران کرنسی ویلیو اکاؤنٹ (FCVA)	غیر رہائشی پاکستانی (NRPS) کے لیے HBL روشن ڈیجیٹل روپی ویلیو اکاؤنٹ (NRVA)	
0	0	0	0	0	سالانہ
0	0	0	0	0	ششماہی
0	0	0	0	0	نقل
0	0	0	0	0	ADC / ڈیجیٹل چینل
0	0	0	0	0	دیگر
0	0	0	0	0	انٹرنیٹ بینکنگ سبسکریپشن (ایک بار اور سالانہ)
0	0	0	0	0	موبائل بینکنگ سبسکریپشن (ایک بار اور سالانہ)
0	0	0	0	0	نارٹل انٹرنیٹ
0	0	0	0	0	سیم ڈے
0	0	0	0	0	کسٹمر کی درخواست
25,000 روپے تک - مفت 25,000 سے زائد - 0.1 فیصد یا 200 روپے جو بھی کم ہو*				فیڈ بیک	
SAR30 (پاکستانی روپے میں مساوی رقم مع 15 فیصد ایف ای ڈی)				کیئرنگ	
				اکاؤنٹ کی بندش	
				بیرون ملک سے انٹرنیشنل ٹرانسفر آپریٹرز اپنیجے کے ذریعہ موصول ہونے والی ترسیلات پر چارجز "فری سینڈاؤل" کے تحت لاگو ہوں گے۔	

### آپ کی لازمی معلومات کے لیے

دوران آپریٹ نہیں کیا گیا، سوائے اس ڈپازٹ کے جو کسی نابالغ یا حکومت یا عدالت عظمیٰ کے نام ہو، قانون کی دفعات کے مطابق شرائط پوری کرنے کے بعد، متعلقہ بینکوں کے ذریعے اسٹیٹ بینک آف پاکستان (SBP) کے حوالے کر دیا جاتا ہے۔ متعلقہ بینکوں کے ذریعے حوالے کیے گئے ڈپازٹس کے سلسلے میں دعویٰ کیا جاسکتا ہے۔ برائے مہربانی مزید معلومات کے لیے جس HBL برانچ میں آپ نے اپنا اکاؤنٹ کھولا یا تھا وہاں کے برانچ منیجر / برانچ آپریٹرز سے رابطہ کریں۔ 2020 کے سی پی ڈی اور بی سی سرکلر نمبر 2 میں بیان کردہ نیکسٹ کے علاوہ دیگر تمام چارجز۔

اکاؤنٹ کو بند کرنے کے لیے: اپنا اکاؤنٹ بند کرنے کی صورت میں براہ کرم بینک کے دیئے گئے درج ذیل اندرونی طریقہ کار کی پیروی کریں۔ انفرادی اکاؤنٹ ہولڈرز کو یہی برانچ پر جائیں اور کوئی اکاؤنٹ کے لیے آپ کو ایچ بی ایل کی پیرینٹ برانچ جانا چاہیے۔

آپ کس طرح مدد حاصل کر سکتے ہیں یا شکایت کر سکتے ہیں؟

حبیب بینک لمیٹڈ،

کمپلیٹ میٹجمنٹ یونٹ

9 ویں منزل، حبیب بینک پلازہ،

آئی۔ آئی۔ چندر بگ روڈ، کراچی، پاکستان۔

ہیلپ لائن: 021-111-111-425

انکوائری کے لیے: customer.care@hbl.com

شکایات کے لیے: customer.complaints@hbl.com

ویب سائٹ: www.hbl.com

اگر آپ ہمارے جواب سے مطمئن نہ ہوں تو، آپ رابطہ کر سکتے ہیں:

اگر بینک کا استعمال اطمینان بخش نہ ہو یا 45 دن کے اندر کوئی جواب نہیں دیا جائے تو بینکنگ محتسب پاکستان کے پاس شکایت درج کرانی جاسکتی ہے۔

https://www.bankingmohtasib.gov.pk/complaints.php

یا ایک تحریری شکایت ارسال کر سکتے ہیں،

بینکنگ محتسب، پاکستان

5 ویں منزل، شاہین کمپلیکس، ایم آر کینی روڈ، کراچی،

ٹیلیفون نمبر: 92-21-99217334-38

ای میل: info@bankingmohtasib.gov.pk

ویب سائٹ: www.bankingmohtasib.gov.pk

اکاؤنٹ کھولنے کی شرائط: اکاؤنٹ کھولنے کے لیے آپ کو ریگولیری ہدایات اور بینکوں کی داخلی پالیسیوں کے مطابق شناخت کی کچھ ضروریات کو پورا کرنا ہوگا۔ ان میں آپ کی شناخت کی تصدیق کے لیے دستاویزات اور معلومات کی فراہمی شامل ہو سکتی ہے۔ اس طرح کی معلومات کی وقتاً فوقتاً ضرورت پیش آسکتی ہے۔ برائے مہربانی آپ مزید مفصل معلومات ہم سے حاصل کر سکتے ہیں ہماری کسی بھی برانچ تفریق لا کر مزید تفصیلات بھی جان سکتے ہیں۔ مزید معلومات کے لیے HBL 24 آواز فون بینکنگ 111-111-425 پر کال کریں www.hbl.com کا وزٹ کریں۔

چیک باؤنس: چیکس کی قبولیت سے انکار، 1860 کے پاکستان بینک کوڈ کے سیکشن F-489 اور فنانشل انٹیٹیوشن (ریگوری آف فنانس) آرڈیننس 2001 کے سیکشن 20 کے تحت ایک جمرانہ عمل ہے، اور اس پر پاکستان میں فوجداری مقدمے کا سامنا ہوتا ہے۔ اسی مناسبت سے، آپ کو انتہائی بھداری کا مظاہرہ کرتے ہوئے چیک لکھنا چاہیے۔

محفوظ گھبرائی: آپ کے اکاؤنٹ تک رسائی والے آلات کی محفوظ قبول جیسے ATM کارڈز، پن (ز)، چیکس، ای بیکنگ پوزیشنز، پاس ورڈز، دیگر ذاتی معلومات، (جیسے تاریخ پیدائش، ماں کا نام وغیرہ) آپ کی ذمہ داری ہے۔ کسٹمر کی جانب سے سکیورٹی کی غلطی کی صورت میں بینک کو ذمہ دار نہیں ٹھہرایا جاسکتا ہے۔ HBL کسی بھی نمبر بشمول 111-111-425 سے کال کے کبھی بھی آپ کی ذاتی معلومات طلب نہیں کرے گا۔ HBL بھی کال، ایس ایم ایس یا ای میل کے ذریعے آپ کی حساس معلومات (پاس ورڈ، ڈیٹ کارڈ #، پن، سی این آئی سی، CVV، OTP) طلب نہیں کرے گا۔ برائے مہربانی کسی سے بھی اس طرح کی معلومات کا تبادلہ نہ کریں۔ پوری طرح سے ہوشیار رہیں اور حساس معلومات (پن / پاس ورڈ / سی این آئی سی / سی / ATM / کریڈٹ کارڈ #) انٹرنیٹ، ٹیلیفون، ایس ایم ایس، ای میل یا سوشل میڈیا کے ذریعے کسی کو بھی فراہم نہ کریں۔

ریکارڈ اپڈیشن: کبھی بھی اہم مواصلت سے بچنے کے لیے بینک کے ساتھ پروفائل اور ریکارڈ کو ہمیشہ اپ ڈیٹ رکھیں۔ انفرادی صارفین مزید رہنمائی کے لیے roshandigital.dce@hbl.com پر بذریعہ ای میل رابطہ کر سکتے ہیں اور اپنی معلومات کو اپ ڈیٹ کریں، ہماری 24 گھنٹوں بینکنگ 111-111-425 پر کال کریں یا مزید معلومات کے لیے www.hbl.com ملاحظہ کریں۔

اگر آپ اس اکاؤنٹ کو طویل عرصے تک استعمال نہیں کرتے ہیں تو کیا ہوتا ہے؟ آپ کا اکاؤنٹ اگر 12 ماہ تک غیر فعال رہتا ہے تو، اسے معطل / غیر فعال تصور کیا جائے گا۔ اگر آپ کا اکاؤنٹ غیر فعال ہو جاتا ہے تو آپ کا اکاؤنٹ کے دوبارہ سے ایکٹیو ہونے تک ڈیٹ ٹرانزیکشنز کرنے کے قابل نہیں ہوں گے۔ انفرادی اکاؤنٹ ہولڈرز کو یہی برانچ پر جائیں اور کوئی اکاؤنٹ کے لیے آپ کو ایچ بی ایل کی پیرینٹ برانچ جانا چاہیے۔ براہ کرم ایچ بی ایل کی پیرینٹ برانچ سے بھی رابطہ کریں یا آپ کو وہاں تشریف لے جانا ہوگا تاکہ ریکارڈز کو اپ ڈیٹ اور آپ کے اکاؤنٹ کو ری ایکٹیو کیا جاسکے۔ اور بہتر کسٹمر اسپے اکاؤنٹ کو ری ایکٹیو کرنے کے سلسلے میں رہنمائی حاصل کرنے کے لیے bio.verify@hbl.com پر ای میل کریں۔

غیر دھوکا شدہ ڈپازٹس: بینکنگ کمپنیز آرڈیننس، 1962 کے سیکشن 31 کی شرائط کے تحت، وہ تمام ڈپازٹس جنہیں گزشتہ دس سالوں کے

(یہ حصہ خریداری کے بعد کے مرحلے کے لیے استعمال کیا جائیگا)

میں اس بات کا اقرار کرتی ہوں کہ کی فیک اسٹیٹمنٹ مجھے موصول ہوئی اور میں اسے سمجھتا / سمجھتی ہوں

تاریخ \_\_\_\_\_ سال \_\_\_\_\_ دن \_\_\_\_\_ مہینہ \_\_\_\_\_

کسٹمر کا نام \_\_\_\_\_

پراڈکٹ کا انتخاب \_\_\_\_\_

اکاؤنٹ کا مینڈیٹ \_\_\_\_\_

پتہ \_\_\_\_\_

رابطہ نمبر \_\_\_\_\_

ای میل ایڈریس \_\_\_\_\_

موبائل نمبر \_\_\_\_\_

تصدیق شدہ دستخط \_\_\_\_\_

کسٹمر کے دستخط \_\_\_\_\_