Bank Alfalah
The Way Forward

Terms and Conditions for Bank Alfalah Partner (WhatsApp AI Chatbot Service)

واٹس ایپAIچیٹ بوٹ سروس کے شرائط و ضوابط

In reference to using the AI/ML Chatbot Service provided by Bank Alfalah, you agree to these Terms and Conditions ("T&C") governing your use of The Bot and related services. By accessing or using The Bot, you confirm your acceptance of these T&C, eliminating any services for which you have a separate agreement with us. The Bank Alfalah's use of your personal data is governed by our separate **Privacy Policy**.

بینک الفلاح کی جانب سے مہیا کردہ AI/ML چیٹ بوٹ سروس ("بوٹ") کے استعمال کے حوالے سے، آپ ان شرائط و ضوابط ("T&C") سے اتفاق کرتے ہیں جو بوٹ اور اس سے متعلقہ خدمات کے استعمال کو منظم کرتے ہیں۔ بوٹ تک رسائی یا اس کا استعمال کرتے ہوئے آپ اپنی قبولیت کی تصدیق کرتے ہیں۔ یہ شرائط ان خدمات پر لاگو نہیں ہوتیں جن کے لیے آپ نے بینک کے ساتھ علیحدہ معاہدہ کیا ہوا ہے۔ آپ کے ذاتی ڈیٹا کا استعمال بینک الفلاح کی علیحدہ پرائیویسی پالیسی کے تحت ہوتا ہے۔

1. Description of Service (The Bot)

1.1. Purpose: The Bot is an artificial intelligence service designed for conversational interaction, general query management, information retrieval, task assistance, and content generation against the customer's query related to Bank Alfalah's domain. It is not intended to provide professional, legal, financial, or medical advice. The Bot can assist with:

- General banking enquiries (account information, branch locations, product details, etc.)
- Guidance on banking processes and procedures
- Information about Bank Alfalah's products and services
- Navigation assistance within digital banking platforms
- FAQs and basic troubleshooting

1.سروس کی وضاحت

1.1 **مقصد:** بوٹ ایک مصنوعی ذہانت پر مبنی سروس ہے جو گفتگو، عمومی سوالات کے جوابات، معلومات کی دستیابی، ٹاسک میں مدد، اور بینک الفلاح کے ڈومین سے متعلق صارف کے سوالات کے مطابق مواد فراہم کرنے کے لیے تیار کی گئی ہے۔ یہ سروس کسی بھی قسم کی پیشہ ورانہ، قانونی، مالیاتی یا طبی مشاورت فراہم کرنے کے لیے نہیں ہے۔ بوٹ آپ کی درج ذیل چیزوں میں مدد کر سکتا ہے:

- عمومی بینکنگ کے بارے میں سوالات (اکاؤنٹ معلومات، برانچ کا پتہ، پراڈکٹ کی تفصیلات وغیرہ)
- بینکنگ کے طریقہ کار اور عمل سے متعلق رہنمائی
- بینک الفلاح کی پراڈکٹ اور خدمات سے متعلق معلومات
- ڈیجیٹل بینکنگ پلیٹ فارمز پر نیویگیشن میں معاونت
- عمومی سوالات (FAQs) اور بنیادی ٹربل شوٹنگ

1.2. Scope: The Bot provides information and services based on its underlying machine learning models and data. While it aims to be helpful and accurate, all outputs should be independently

verified. Bank Alfalah reserves the right to modify, restrict, or expand the Bot's capabilities without prior notice. The Bot is designed for informational and navigational purposes only. It cannot:

- Execute financial transactions without proper authentication.
- Provide personalized financial, investment, legal, or tax advice.
- Access your account details on behalf of unauthorized users.
- Override banking policies, procedures, or regulatory requirements

1.2. **دائرہ کار** : بوٹ اپنی بنیادی مشین لرننگ ماڈلز اور ڈیٹا کی بنیاد پر معلومات اور خدمات فراہم کرتا ہے۔ اگرچہ اس کا مقصد مفید اور درست معلومات فراہم کرنا ہے، تاہم تمام جوابات کو خود سے تصدیق کرنا ضروری ہے۔ بینک الفلاح یہ حق رکھتا ہے کہ وہ بوٹ کی صلاحیتوں کو بغیر کسی پیشگی اطلاع کے ترمیم، محدود یا وسعت دے سکے۔ بوٹ صرف معلوماتی اور نیویگیشنل مقاصد کے لیے تیار کیا گیا ہے اور یہ درج ذیل کام نہیں کر سکتا:

- مناسب توثیق کے بغیر مالیاتی لین دین انجام نہیں دے سکتا۔
- ذاتی مالیاتی، سرمایہ کاری، قانونی یا ٹیکس مشورہ فراہم نہیں کر سکتا۔
- غیر مجاز صارفین کی جانب سے آپ کے اکاؤنٹ کی تفصیلات تک رسائی حاصل نہیں کر سکتا۔
- بینکنگ پالیسیوں، طریقہ کار یا ریگولیٹری تقاضوں کو نظرانداز نہیں کر سکتا۔

2. Limitations of AI Output and Disclaimer

2.1. Non-Reliance: The chatbot is powered by artificial intelligence technology to respond to your enquiries. The accuracy, relevance, adequacy and quality of the responses may vary while such technology is constantly evolving. The information provided by the bot is for reference only.

2-مصنوعی ذہانت کی آؤٹ پٹ کی حدود اور دستبرداری

2.1. غیر انحصار: یہ چیٹ بوٹ مصنوعی ذہانت کی ٹیکنالوجی کے ذریعے آپ کے سوالات کا جواب دیتا ہے۔ جوابات کی درستگی، متعلقہ معلومات، مناسبیت اور معیار میں فرق آ سکتا ہے کیونکہ اس طرح کی ٹیکنالوجی مسلسل ترقی کر رہی ہے۔ بوٹ کی جانب سے فراہم کردہ معلومات صرف حوالہ کے لیے ہے۔

2.2. Professional Advice: The Bot's responses do not constitute professional advice, including, but not limited to, legal, financial, medical, or tax advice.

2.2.پیشہ ورانہ مشورہ: بوٹ کے جوابات پیشہ ورانہ مشورے کی صورت میں نہیں ہیں، بشمول مگر محدود نہیں، قانونی، مالیاتی، طبی یا ٹیکس مشورہ۔

2.3. As-Is Service: The Bot service is provided on an **"as is"** and **"as available"** basis, without any warranties, expressed or implied, including, but not limited to, warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement. We do not guarantee that the service will be error-free or uninterrupted.

" 2.3.جیسی بھی ہے" سروس: بوٹ کی سروس "جیسی ہے" اور "جہاں ہے" کی بنیاد پر بغیر کسی گارنٹی کے فراہم کی جاتی ہے، خواہ وہ ظاہری ہو یا ضمنی ہو، بشمول مگر محدود نہیں، مارکیٹ میں آنے کی اہلیت، کسی خاص مقصد کے لیے موزونیت، یا خلاف ورزی سے پاک ہونے کی ضمانت۔ بینک اس بات کی ضمانت نہیں دیتا کہ یہ سروس بغیر کسی خرابی یا خلل کے جاری رہے گی۔

2.4. Multilingual Accuracy and Nuance: While the service strives to support communication in languages, including English, Urdu, and Roman Urdu, the AI's language models are complex and constantly improving. As such, users should be aware that conversations in these languages may occasionally contain grammatical errors, syntax issues, or spelling mistakes. These imperfections are inherent to the current state of AI language processing and should be considered when interpreting or relying on the output.

2.4 زبان کی درستگی اور فرق : اگرچہ یہ سروس مختلف زبانوں میں بات چیت کی معاونت فراہم کرنے کی کوشش کرتی ہے، بشمول انگریزی، اردو اور رومن اردو، تاہم مصنوعی ذہانت کے زبان ماڈلز پیچیدہ ضرورہیں اور ان میں مسلسل بہتری آ رہی ہے- اس کے پیش نظر، صارفین کو اس بات سے واقف ہونا چاہیے کہ ان زبانوں میں کی جانے والی بات چیت میں کبھی کبھار گرامر کی غلطیاں، جملوں کی ترتیب میں مسائل یا املا کی غلطیاں ہو سکتی ہیں۔ یہ خامیاں مصنوعی ذہانت کی موجودہ زبان پروسیسنگ کی حالت میں فطری طور پر موجود ہیں اور انہیں بوٹ کی آؤٹ پٹ کو سمجھتے وقت یا اس پر انحصار کرتے وقت مدنظر رکھا جانا چاہیے۔

3. User Data, Privacy, and Security

3.1. Authorization for Use: You authorize that Bank Alfalah to use the information and data you share with The Bot (your "Inputs") to provide and improve the service, including the potential training and refinement of our underlying AI/ML models.

3- صارف کا ڈیٹا، پرائیویسی اور سیکیورٹی

.3.1 استعمال کی اجازت: آپ اس بات کی اجازت دیتے ہیں کہ بینک الفلاح آپ کے ذریعے بوٹ کے ساتھ شیئر کردہ معلومات اور ڈیٹا (آپ کی "ان پٹس") کو سروس فراہم کرنے اور بہتر بنانے کے لیے استعمال کرے، جس میں ہمارے بنیادی AI/ML ماڈلز کی تربیت اور بہتری کا امکان شامل ہے۔

3.2. User Responsibility: You acknowledge that maintaining the confidentiality and accuracy of information shared through the Bot, including information verified by you, requires cooperation between you and Bank Alfalah. While the Bank employs reasonable security measures to protect the Bot and your data, you agree to safeguard your device, personal information and account credentials against unauthorized access. To the extent permitted by applicable law, Bank Alfalah shall not be liable for losses arising from unauthorized access due to your failure to maintain adequate security measures or from inaccuracies in information you have provided or verified, provided this does not affect your statutory rights under consumer protection laws.

.3.2 صارف کی ذمہ داری: آپ اس بات کا اعتراف کرتے ہیں کہ بوٹ کے ذریعے شیئر کردہ معلومات کی رازداری اور درستگی کو برقرار رکھنا، بشمول آپ کی تصدیق شدہ معلومات، آپ اور بینک الفلاح کے درمیان تعاون کی ضرورت ہے۔ جبکہ بینک بوٹ اور آپ کے ڈیٹا کی حفاظت کے لیے معقول سیکیورٹی تدابیر اختیار کرتا ہے، آپ اس بات پر متفق ہیں کہ آپ اپنے ڈیوائس، ذاتی معلومات اور اکاؤنٹ کی اسناد کو غیر مجاز رسائی سے بچائیں گے۔ جہاں تک قابل اطلاق قوانین کی اجازت ہو، بینک الفلاح اس نقصان کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا جو آپ کی طرف سے مناسب سیکیورٹی تدابیر اختیار نہ کرنے کی وجہ سے غیر مجاز رسائی کے باعث ہو یا آپ کی فراہم کردہ یا تصدیق شدہ معلومات میں غلطیوں سے پیدا ہو، بشرطیکہ یہ آپ کے صارف کے حقوق کو متاثر نہ کرے جو تحفظ صارفین کے قوانین کے تحت آپ کو حاصل ہیں۔

3.3. Prohibited Confidential Data: You are explicitly requested **not to share highly sensitive, confidential, or personally identifiable information (PII)** that is not required for The Bot to perform its function (e.g., Login ID & passwords, non-public financial records, security codes, OTP, Debit and Credit Card CVV code or expiry date).

3.3 ممنوعہ خفیہ ڈیٹا: آپ سے یہ خاص طور پر درخواست کی جاتی ہے کہ آپ ایسی حساس، خفیہ یا ذاتی طور پر قابل شناخت معلومات (PII) شیئر نہ کریں جو بوٹ کی کارکردگی کے لیے ضروری نہ ہو (مثال کے طور پر: لاگ اِن آئی ڈی اور پاس ورڈز، غیر عوامی مالی ریکارڈز، سیکیورٹی کوڈز، او ٹی پی، ڈیبٹ اور کریڈٹ کارڈ کا CVV کوڈ یا ایکسپائری تاریخ)

4. User Content and Prohibited Use

4.1. User Content: Any information, text, commands, or data you submit to The Bot constitutes "User Content." You are solely responsible for your User Content and the consequences of submitting it.

4-صارف کا مواد اور ممنوعہ استعمال

4.1 صارف کا مواد: جو بھی معلومات، متن، احکام یا ڈیٹا آپ بوٹ کو فراہم کرتے ہیں، وہ "صارف کا مواد" کہلاتا ہے۔ صارف کے مواد کے آپ خود مکمل ذمہ دار ہیں اور اس کو فراہم کرنے کے نتیجے میں پیدا ہونے والے اثرات کی ذمہ داری بھی آپ پر ہو گی۔

4.2. Prohibited Content: You agree not to use The Bot to generate, submit, or distribute any User Content that:

- Engages in, endorses, or promotes illegal activity, racism, bigotry, discrimination, or hatred.
- Is harassing, defamatory, abusive, or threatening.
- Infringes upon any patent, trademark, trade secret, copyright, or other intellectual property rights.
- Constitutes spam, phishing, or attempts to circumvent The Bot's security features.

4.2 ممنوعہ مواد: آپ اس بات سے اتفاق کرتے ہیں کہ آپ بوٹ کا استعمال کسی بھی ایسے صارف کے مواد کی تخلیق، فراہمی یا تقسیم کے لیے نہیں کریں گے جو:

- غیر قانونی سرگرمیوں، نسل پرستی، تعصب، امتیاز یا نفرت کو فروغ دیتا ہو۔
- ہراساں کرنے ، بدنام کرنے، توہین آمیز یا دھمکی دینے والا ہو۔
- کسی بھی پیٹنٹ، ٹریڈ مارک، تجارتی راز، کاپی رائٹ یا دیگر دانشورانہ املاک کے حقوق کی خلاف ورزی کرتا ہو۔
- اسپام، فشنگ یا بوٹ کی سیکیورٹی خصوصیات کو نظر انداز کرنے کی کوشش کرتا ہو۔

5. **Handoff to human agents**

5.1 Escalation Process

When the AI Bot is unable to adequately address your query or when human intervention is necessary, you will be offered the option to:

- Connect with a live customer service representative via secure chat

5-انسانی ایجنٹس کے پاس منتقلی

5.1 اسکیلشن پروسیس:

جب AI بوٹ آپ کے سوال کا مناسب جواب دینے میں ناکام ہو یا جب انسانی مداخلت ضروری ہو، تو آپ کو درج ذیل آپشن دیا جائے گا:

- ایک محفوظ چیٹ کے ذریعے لائیو کسٹمر سروس نمائندے سے رابطہ کریں۔

5.2 Conversation Continuity

When escalating to a human agent:

- Your conversation history with the Virtual Assistant may be shared with the agent to provide context
- You may be required to re-authenticate your identity for security purposes
- The human agent will operate under Bank Alfalah's standard customer service policies and procedures

5.2بات چیت کا تسلسل:

جب انسانی ایجنٹ کے پاس منتقلی کی جائے گی:

•آپ کی چیٹ ہسٹری کو انسانی ایجنٹ کے ساتھ شیئر کیا جا سکتا ہے تاکہ گفتگو کا سیاق و سباق فراہم کیا جا سکے۔

• سیکیورٹی مقاصد کے لیے آپ کی شناخت کی تصدیق دوبارہ کی جا سکتی ہے۔

• انسانی ایجنٹ بینک الفلاح کی معیاری کسٹمر سروس پالیسیوں اور طریقہ کار کے تحت عمل کرے گا۔

6. Intellectual Property and Output Use

6.1. Ownership of Input: You retain ownership of your User Content (Input).

6-دانشورانہ املاک اور آؤٹ پٹ کا استعمال

6.1 ان پٹ کی ملکیت: آپ اپنے صارف کے مواد (ان پٹ) کے مالک رہیں گے۔

6.2. Use of Output: The Bank Alfalah does not grants you a license to use the content generated by The Bot (the "Output") for your personal or commercial purposes, provided you comply with these T&C. You are responsible for ensuring your use of the Output, especially if published, does

not violate any third-party rights or applicable laws i.e. Social Media and provoking content allowing us to take legal action.

6.2آؤٹ پٹ کا استعمال: بینک الفلاح آپ کو بوٹ کے ذریعے پیدا کردہ مواد (جو "آؤٹ پٹ" کہلاتا ہے) کو آپ کے ذاتی یا تجارتی مقاصد کے لیے استعمال کرنے کا لائسنس نہیں دیتا، بشرطیکہ آپ ان شرائط و ضوابط کی پیروی کریں۔ آپ ذمہ دار ہیں کہ آپ آؤٹ پٹ کے استعمال کو اس بات کا یقین بنائیں کہ خصوصاً اگر آپ اسے شائع کرتے ہیں، تو یہ کسی تیسرے فریق کے حقوق یا قابل اطلاق قوانین کی خلاف ورزی نہ کرے، جیسے کہ سوشل میڈیا پر مواد یا اشتعال انگیز مواد، جس کے نتیجے میں قانونی کارروائی کی جا سکتی ہے۔

6.3. IP Indemnification: You agree to indemnify and hold The Bank Alfalah harmless against any claims, losses, or damages resulting from your use or publication of The Bot's Output, particularly in relation to alleged intellectual property infringement.

6.3 دانشورانہ املاک سے متعلق معاوضہ: آپ اس بات سے اتفاق کرتے ہیں کہ آپ بینک الفلاح کو کسی بھی دعوے، نقصانات یا ضائع ہونے سے بچائیں گے جو بوٹ کے آؤٹ پٹ کے استعمال یا اشاعت کی وجہ سے پیدا ہوں، خاص طور پر دانشورانہ املاک کی خلاف ورزی کے حوالے سے۔

7. Limitation of Liability and Indemnification

7.1. General Limitation: The Bank Alfalah, including its shareholders, executives, officers, affiliates, and partners, shall not be liable for any damages, whether direct, indirect, incidental, or consequential, including, without limitation, loss of profits, loss of data, or business opportunities, arising from the use or inability to use The Bot.

7۔ ذمہ داری کی حد اور معاوضہ

7.1. عمومی حد: بینک الفلاح، بشمول اس کے شیئر ہولڈرز، ایگزیکٹو، افسران، شراکت دار اور پارٹنرز، کسی بھی قسم کے نقصانات کے لیے ذمہ دار نہیں ہوں گے، چاہے وہ براہ راست، بالواسطہ، حادثاتی یا نتیجتاً ہوں، بشمول مگر محدود نہیں، منافع کا نقصان، ڈیٹا کا نقصان یا کاروباری مواقع کا ضیاع، جو بوٹ کے استعمال یا اس کے استعمال میں ناکامی سے پیدا ہو۔

7.2. Indemnification: You agree to indemnify, defend, and hold harmless The Bank Alfalah from any and all claims, liabilities, costs, and expenses (including reasonable attorneys' fees) arising in any way from your use of The Bot, your violation of these T&C, or your breach of any applicable law.

7.2-معاوضہ: آپ اس بات سے اتفاق کرتے ہیں کہ آپ بینک الفلاح کو کسی بھی دعوے، ذمہ داریوں، اخراجات اور نقصانات (جس میں مناسب وکیل کی فیس بھی شامل ہو) سے بچائیں گے جو کسی بھی صورت میں آپ کے بوٹ کے استعمال، ان شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی یا کسی قابل اطلاق قانون کی خلاف ورزی کی وجہ سے پیدا ہوں۔

8. Termination and Governing Law

8.1. Termination by User: You may stop using The Bot at any time by ceasing interaction and, if applicable, deactivating any related accounts or subscriptions.

Bank Alfalah
The Way Forward

8-اختتام اور حکومتی قانون

8.1 صارف کی طرف سے اختتام: آپ کسی بھی وقت بوٹ کا استعمال بند کر کے اور اگر ضروری ہو تو متعلقہ اکاؤنٹس یا سبسکرپشنز کو غیر فعال کر کے بوٹ کا استعمال روک سکتے ہیں۔

8.2. Termination by Bank Alfalah: The Bank Alfalah reserves the right to suspend or terminate /Closure of term and condition and your access to The Bot, the customer will be confirm /intimate within 2 working days, if you violate these T&C or if required by law or regulatory body.

8.2بینک الفلاح کی طرف سے اختتام:

ینک الفلاح اس بات کا حق محفوظ رکھتا ہے کہ شرائط و ضوابط کی معطلی یا خاتمہ کرے اور/یا آپ کی بوٹ تک رسائی کو معطل یا بند کر دے۔ اگر آپ ان شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی کریں یا قانون یا کسی ریگولیٹری ادارے کی جانب سے ایسا کرنا لازم ہو، تو کسٹمر کو **دو (2) کاروباری دنوں** کے اندر اس بارے میں مطلع/آگاہ کر دیا جائے گا۔

8.3. Dispute Resolution: In case you have any concerns or complaints related to The Bot, please raise your query to Bank Alfalah at contactus@bankalfalah.com for resolution within defined timelines.

8.3**تنازعہ کے حل:** اگر آپ کو بوٹ سے متعلق کوئی تشویش یا شکایت ہو، تو براہ کرم اپنی شکایت یا سوال contactus@bankalfalah.com پر بینک الفلاح کو ارسال کریں تاکہ اسے مقررہ وقت کے اندر حل کیا جا سکے۔