

819

**Memorandum for Approval
Process Improvement Committee
BANK ALFALAH LTD.**

BANK ALFALAH LIMITED			
Work Item #	819		
PIC #	042 / 2026		
Date:	29-01-2026		
RMS Update	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	
Portal Update	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	
The Committee quorum required to concur the review is complete.			
Systems, Policies & Procedures-Operations Group			

"Terms and Conditions – Cash Deposit Machine"

1. Bank Alfalah account holders and non-account holders may use this service upon providing a valid Pakistani CNIC, mobile number and performing successful biometric verification without any debit card or credit card.
2. It is the depositor's responsibility carefully input account number, CNIC and mobile number. Transactions will be declined in case of incorrect CNIC, account number, or biometric verification failure.
3. Pakistani Rupees (PKR) are accepted in CDMs for local currency transactions. Accepted denominations include PKR 10, 20, 50, 100, 500, 1,000, and 5,000 notes.
4. It is the depositor's responsibility to deposit clean, valid PKR or approved foreign currency notes only. Torn, taped, stapled, stained, or counterfeit notes will be rejected and returned via escrow for immediate collection.
5. All deposited cash is automatically counted, verified, and authenticated by the machine. A denomination breakdown will be displayed for confirmation before completing the transaction. Once confirmed by the customer, the transaction cannot be cancelled or reversed.
6. Applicable transaction charges (if any) will be clearly displayed before confirmation. Charges are deducted automatically upon completion. Customers are advised to review the latest Schedule of Charges available at www.bankalfalah.com/schedule-of-charges.
7. A printed receipt and SMS confirmation will be provided for every successful transaction. These include transaction reference number, deposited amount, beneficiary account details, and date/time. Customers must retain both for future reference.
8. Payments toward credit card bills must be made strictly in Pakistani Rupees (PKR). No foreign currency deposits are accepted for credit card payments. If a non-PKR deposit is attempted, the amount will be returned/declined, and no fee will be charged.
9. Deposits made into incorrect accounts cannot be reversed without written consent from the beneficiary account holder and in compliance with regulatory guidelines. Customers must ensure accuracy before confirming transactions.
10. If Bank Alfalah is unable to process a deposit for any reason, the depositor will be informed within same day of the transaction date, and the refund process will be initiated accordingly.
11. In case of transactional issues such as non-credit, partial credit, machine malfunction, non-issuance of receipt, stuck/unreturned notes, or network/power failure, customers must contact Bank Alfalah's Contact Centre at 111-225-111 or visit a CDM-enabled branch for assistance.
12. Transaction-related claims are generally resolved after claim lodgment. IBFT-related claims are resolved in accordance with State Bank of Pakistan guidelines.
13. Bank Alfalah shall not be liable for any errors arising from incorrect entries or customer negligence.
14. By using the CDM, customers authorize Bank Alfalah to safely process and store their CNIC, biometric, and transaction data, in compliance with the Bank's Data Privacy Policy and applicable laws.
15. These Terms & Conditions are governed by the laws of Pakistan and are in accordance with the relevant regulations of SBP. The Bank reserves the right to revise service features, conditions, and charges with 30 days prior notice.

Memorandum for Approval
Process Improvement Committee
BANK ALFALAH LTD.

16. CDMs are available 24/7, subject to machine uptime, network availability, power supply, and scheduled maintenance. Bank Alfalah will not be liable for service interruptions, losses, or delays caused by power failures, network outages, technical errors, or force majeure events.
17. Customers must carefully review all transaction details before confirmation, collect any rejected notes immediately, and retain their receipt and SMS confirmation for any future claim or reference.
18. Customer shall use the service of CDM at their own discretion and responsibility considering/understanding the possible risks involved in such electronic transactions. CDM is a service/facility provided by the Bank for the ease of its customers, bank holds no liability/responsibility of any claims, losses, harm etc. arising out of its use, unless explicitly stated above.
19. For assistance or dispute resolution, customers may contact Bank Alfalah Contact Centre at 111-225-111, visit www.bankalfalah.com, or approach the nearest CDM-enabled branch.
20. By selecting 'Accept' and proceeding with a transaction, the customer confirms acceptance of these Terms & Conditions, and acknowledges full responsibility for the transaction.

**Memorandum for Approval
Process Improvement Committee
BANK ALFALAH LTD.**

Urdu Version:

1. بینک الفلاح کے اکاؤنٹ ہولڈرز اور غیر اکاؤنٹ ہولڈرز دونوں یہ سروس ایک کارآمد پاکستانی شناختی کارڈ، موبائل نمبر کی فراہمی اور کامیاب بائیو میٹرک کی تصدیق کے بعد استعمال کر سکتے ہیں۔ اس کے لیے کسی بھی ڈیٹ کارڈ، کریڈٹ کارڈ کی ضرورت نہیں ہے۔
2. جمع کروانے والے کی یہ ذمہ داری ہے کہ وہ اکاؤنٹ نمبر، قومی شناختی کارڈ نمبر اور موبائل نمبر دہیان سے درج کرے۔ غلط قومی شناختی کارڈ نمبر، اکاؤنٹ نمبر یا بائیو میٹرک تصدیق میں ناکامی کی صورت میں ٹرانزیکشن مسترد کر دی جائے گی۔
3. صرف پاکستانی روپے مقامی کرنسی ٹرانزیکشنز کے لیے CDM میں قبول کیے جاتے ہیں اور قابل قبول پاکستانی نوٹ جن میں 10، 20، 50، 100، 500، 1,000 اور 5,000 روپے کے نوٹ شامل ہیں۔
4. جمع کروانے والے کی یہ ذمہ داری ہے کہ صاف شفاف صرف درست پاکستانی اور منظور شدہ غیر ملکی کرنسی نوٹ جمع کروائے۔ بھٹے ہوئے، ٹپ لگے، اسٹیپل کیے گئے، داغ دار یا جعلی نوٹ قبول نہیں کیے جائیں گے اور انہیں فوری طور پر وصولی کے لیے اسکرپ کے ذریعے واپس کر دیا جائے گا۔
5. جمع شدہ تمام کیش خود کار طور پر مشین کے ذریعے گنا، تصدیق اور مستند تصور کیا جاتا ہے۔ ٹرانزیکشن مکمل کرنے سے پہلے مالیت کی تفصیل اسکرین پر تصدیق کے لیے دکھائی جاتی ہے۔ کسٹمر کے تصدیق کرنے کے بعد ٹرانزیکشن کو منسوخ یا واپس نہیں کیا جا سکتا۔
6. لاگو ٹرانزیکشن چارجز (اگر کوئی ہوں) تصدیق سے پہلے واضح طور پر اسکرین پر ظاہر کیے جائیں گے۔ چارجز ٹرانزیکشن مکمل ہونے پر خود کار طور پر کٹوتی کیے جائیں گے۔ صارفین کو مشورہ دیا جاتا ہے کہ تازہ ترین شیڈول آف چارجز بینک الفلاح کی ویب سائٹ پر ملاحظہ کریں:
www.bankalfalah.com/schedule-of-charges.
7. برکامیاب ٹرانزیکشن پر ایک پرنٹ شدہ رسید اور SMS کے ذریعے تصدیق فراہم کی جائے گی۔ ان میں ٹرانزیکشن ریفرنس نمبر، جمع شدہ رقم، مستفید کنندہ کے اکاؤنٹ کی تفصیلات اور تاریخ/وقت درج ہو۔ صارفین سے گزارش ہے کہ مستقبل میں حوالہ کے لیے ان دونوں کو محفوظ رکھیں۔
8. کریڈٹ کارڈ بل کی ادائیگی صرف اور صرف پاکستانی روپے میں کی جا سکتی ہے۔ کریڈٹ کارڈ کی ادائیگی کے لیے کسی بھی غیر ملکی کرنسی میں جمع کی گئی رقم قبول نہیں کی جائے گی۔ اگر غیر ملکی کرنسی میں جمع کروانے کی کوشش کی گئی تو رقم واپس/مسترد کر دی جائے گی اور کوئی فیس لاگو نہیں ہوگی۔

Memorandum for Approval
Process Improvement Committee
BANK ALFALAH LTD.

9. غلط اکاؤنٹس میں کی جانے والی ڈپازٹس کو بینفشری اکاؤنٹ بولڈر کی تحریری اجازت اور ضابطہ ہدایات کی تعمیل کے بغیر واپس نہیں کیا جا سکتا۔ صارفین کو لین دین کی تصدیق سے پہلے درستگی کو یقینی بنانا چاہیے۔
- 10 اگر بینک الفلاح کسی وجہ سے رقم جمع کرنے کی ٹرانزیکشن کو مکمل نہ کر سکے تو جمع کنندہ کو اسی دن ٹرانزیکشن کی تاریخ کے اندر مطلع کیا جائے گا اور رقم کی واپسی کا عمل شروع کر دیا جائے گا۔
- 11- اگر کسی ٹرانزیکشن کے دوران مسائل پیش آئیں، جیسے کہ رقم کا کریڈٹ نہ ہونا، جزوی کریڈٹ، مشین کی خرابی، رسید کا جاری نہ ہونا، نوٹوں کا پھنس جانا یا واپس نہ آنا یا نیٹ ورک/بجلی کی ناکامی اس صورت میں صارفین بینک الفلاح کے کوٹیکٹ سینٹر سے 111-225-111 پر رابطہ کریں یا کسی CDM سہولت سے آراستہ برانچ پر تشریف لے جائیں۔
- 12- ٹرانزیکشن سے متعلق دعوے عموماً دعویٰ درج کرنے کے بعد حل کر دیے جاتے ہیں۔ IBFT سے متعلق دعوے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے ضوابط کے مطابق حل کیے جاتے ہیں۔
- 13- بینک الفلاح کسی بھی ایسی غلطی کا ذمہ دار نہیں ہوگا جو غلط معلومات کے اندراج یا صارف کی غفلت کی وجہ سے ہو۔
- 14- CDM استعمال کرتے ہوئے کسٹمرز بینک الفلاح لمیٹڈ کو اجازت دیتے ہیں کہ وہ بینک کی ڈیٹا پرائیویسی پالیسی اور قابل اطلاق قوانین کے مطابق ان کا قومی شناختی کارڈ، بائیومیٹرک اور ٹرانزیکشن ڈیٹا محفوظ طریقے سے پروسیس اور اسٹور کرے۔
- 15- یہ شرائط و ضوابط پاکستان کے قوانین اور اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے متعلقہ ضوابط کے تحت نافذ العمل ہیں۔ بینک 30 دن کا پیشگی نوٹس دے کر سروس کی خصوصیات، شرائط اور چارجز میں تبدیلی کا حق محفوظ رکھتا ہے۔
- 16- CDMs مشین کی دستیابی، نیٹ ورک کی موجودگی، بجلی کی فراہمی اور مرمت کے شیڈول کے مطابق 24/7 ہوتی ہے۔ بجلی کی بندش، نیٹ ورک کی خرابی، تکنیکی مسائل یا قدرتی آفات کے باعث ہونے والی سروس میں رکاوٹ، نقصان یا تاخیر پر بینک الفلاح کسی بھی صورت ذمہ دار نہیں ہوگا۔
- 17- صارفین کو چاہیے کہ تصدیق سے پہلے تمام ٹرانزیکشن تفصیلات کو بہت دھیان سے چیک کریں، کوئی بھی مسترد شدہ نوٹ فوراً وصول کریں اور اپنی رسید و SMS تصدیق کو کسی بھی مستقبل کے دعوے یا حوالہ کے لیے محفوظ رکھیں۔
- 18- صارف CDM کی سروس کو اپنی صوابدید اور ذمہ داری پر استعمال کرے گا اور اس نوعیت کے الیکٹرانک لین دین میں شامل ممکنہ خطرات کو مدنظر رکھتے ہوئے/سمجھتے ہوئے استعمال کرے گا۔ CDM بینک کی جانب سے اپنے صارفین کی سہولت کے لیے فراہم کی جانے والی ایک سروس/سہولت ہے، اور اس کے استعمال سے پیدا ہونے والے کسی بھی دعوے، نقصان، خسارے یا ضرر وغیرہ کی کوئی ذمہ داری یا جوابدہی بینک پر عائد نہیں ہوگی، جب تک کہ اس کا اوپر واضح طور پر اس کا ذکر کیا گیا ہو۔
- 19- کسی بھی مدد یا مسئلے کے حل کے لیے، صارفین بینک الفلاح کے کوٹیکٹ سینٹر 111-225-111 پر رابطہ کریں، www.bankalfalah.com وزٹ کریں یا قریبی CDM سہولت سے آراستہ برانچ سے رجوع کریں۔
- 20- "قبول کریں" کو منتخب اور ٹرانزیکشن مکمل کر کے صارف ان شرائط و ضوابط کو قبول کرنے اور ٹرانزیکشن کی مکمل ذمہ داری تسلیم کرتا ہے