

## **Alfa BNPL Terms & Conditions**

The terms and conditions set out below govern application of Alfa Buy Now Pay Later Finance Facility ("BNPL") is by you (the "Customer") applying through online access to Bank Alfalah Limited's ("Bank") services (AlfaMall, payment gateway, quick response codes etc.). These terms and conditions pertaining to Alfa BNPL shall operate as legally binding agreement between the Customer and the Bank for governing the said relationship under Qard (Riba-Free Financing) basis. The Bank reserves the right to change these terms and conditions at any time. Any such change may be notified to the Customer in writing or by being published on the website of the Bank or by intimating customer through any suitable means of communication. These terms and conditions shall be in addition to and not in derogation of the terms and conditions that are applicable to any other product/service issued / provided by the Bank, Internet Banking, App and other product(s) and services provided by/ maintained at /with Bank. The Customer hereby agrees to be bound by the following terms & conditions:

1. Bank's role is limited to payment settlement as Agent between the Customers and Merchants; however, Bank does not warrant or guarantee for quality of the product, since the product is the ownership of the respective Merchant on the Platforms.
2. AlfaMall disclaims any liability in quantity, specification of the product and any offerings in the AlfaMall and any other obligations arise whatsoever in nature in this regard, so customer needs to read guidelines carefully.
3. The sanctioning of Qard-based financing for the purpose of Alfa BNPL shall be at the sole discretion of the Bank.
4. The Customer hereby acknowledges that any financing allowed for Alfa BNPL will be repaid by the Customer as per agreed repayment schedule
5. Upon acceptance of the Application by the Bank, a non-checking current account ("NCA") in the name of the Customer shall be opened for the purposes of the Alfa BNPL repayment only. The customer will not have access to the account other than the purpose of utilizing NCA for repayment of the Alfa BNPL subject to the terms and conditions as stipulated herein.
6. The repayments debited from Credit Card will be made only in NCA opened with the Bank.
7. The Bank reserves the right to collect the monthly instalment repayment through Customer's Credit Card on its due date.
8. Customer is liable to pay instalments of Alfa BNPL on time; However, in case of delay or default, the Bank may charge penalty as per agreement between bank and customer and same will be applicable as per penalty rate mentioned in the bank's schedule of Charges ("SOC"), these SOC may be amended from time to time and updates shall be available on Bank's website and branches)
9. Customer may prepay the Alfa BNPL outstanding amount by the way of full or partial adjustments, however, subject to Terms & conditions as laid down in Finance Agreement referred hereinabove.
10. The Bank reserves the right to deduct 1st instalment from Customer's credit card upfront at the time of Alfa BNPL transaction.
11. The Customer acknowledges/ authorizes Bank to deduct its financing due amount from Customer's Credit Card; However, only Monthly Installments shall be charged to the customer Credit Card as per selected installment payment plan.
12. The Credit Card payment to be paid to the issuing bank/ financial institutions will be the sole responsibility of Customer and the Bank shall not be responsible for any late payment or any other charges if levied by the issuing bank / financial institutions to the Credit Card used for Alfa BNPL instalment collection.

13. The Customer undertakes to keep the Credit Card active until Alfa BNPL instalments are fully received by Bank.
14. The Bank reserves the right to follow its standard practice of collection and recovery including legal action in case if a Customer fails to pay instalments on due date.
15. Customer can be sued/put to trial in a court in case of deliberate concealment of facts. The details are provided by the Customer are correct, complete, and accurate and the Customer has not withheld any information.
16. The invoice price at which any product is purchased under Alfa BNPL financing will be fixed, as agreed between Customer and Bank and shall remain the same as such during the financing term of Alfa BNPL.
17. Customer hereby irrevocably and unconditionally acknowledges that, the Bank has the right to set off any other account of the Customer maintained with Bank (Conventional or Islamic Banking Group) for the recovery of any liabilities outstanding in lieu of Alfa BNPL against Customer in favor of Bank.
18. For other banks Credit Card holders, Alfa BNPL will only be applicable if payment mode is selected as other bank Credit Card and the same has been allowed by Bank to collect instalments of Alfa BNPL.
19. All refunds will be subjected to the payment received from the merchant and will be reversed to the customer within 15 working days thereon.
20. The bank may first settle the financing amount, if any, from the refund amount. The complete or remaining refund amount, if any, after the settlement of outstanding financing amount will be adjusted to the card linked with the order; However, all refunds and financing settlement will be subject to payment received from the merchant.

The Customer hereby irrevocably confirms, acknowledges, accepts and agrees that by entering the 3D secured password, the Customer is authorizing Bank to deduct the 1st instalment upfront and allowing the Bank to deduct subsequent instalment amounts based on the agreed repayment schedule.

**Complaint:**

Complaints are filed as a result of a disagreement between the User / Customer and the Merchant. Complaint arise out of an issue that is raised by either party not being completely satisfied with the resolution of their complaint / issue. It is important that before a User / Customer raises a complaint, they should attempt to solve the issue. It is to be noted, that whenever a User / Customer raises a "complaint" in a prescribed timeline, the payment is held back from the Merchant and be reversed as needed to the User / Customer account. In case the Merchant rejects the return request of the User / Customer, and User raises a complaint, the Bank (Complaint Management Unit) will attempt to mediate and resolve the complaint between both the parties. If the complaint is resolved in favor of the User / Customer, a refund will be provided once the product is returned to the Merchant. If the complaint is settled in favor of the Merchant, User / Customer is not entitled to any refund.

**User / Customer Protection:**

The User / Customer Protection Process covers users / Customer who are unable to successfully resolve their complaint with the Merchant or are not satisfied with the resolution provided by the Merchant. User / Customer can file a complaint within 48 hours from the date of delivery of the product. Any damage or loss to the product 48 hours after delivery will not be covered

under this program and will completely be the User's / Customer sole responsibility. In case of a complaint where the Merchant is unable to provide a refund or a replacement, Bank's team will actively work towards reaching a resolution. Raising disputes against Merchant does not automatically entitle the User / Customer for a refund or replacement of the product. BAFL team & CMU (Complaint Management Unit) shall verify all complaints so raised and may process only such claims that are valid and genuine. Decisions made by the Bank under this Process shall be final and binding on Users / Customer and all parties. User / Customer understands that Bank has the right at all times to disclose any information (including the identity of the persons providing information or materials on the Platform) as necessary to satisfy any law, regulation or valid governmental request. This may include, without limitation, disclosure of the information in connection with investigation of alleged illegal activity or solicitation of illegal activity or in response to a lawful court order or subpoena. In addition, Bank can (and user / Customer hereby expressly authorize Bank to) disclose any information about User / Customer to law enforcement or other government officials, as Bank, in its sole discretion, believe necessary or appropriate in connection with the investigation and / or resolution of possible crimes, especially those that may involve personal injury. The orders remain valid until stock lasts with merchant. The Bank reserves the absolute right to accept / reject the request for Alfa BNPL.

## ایلفا بی این پی ایل کے لیے شرائط و ضوابط

نیچے دی گئی شرائط و ضوابط ایلفا بی این پی ایل فنانس فیسیلٹی کی درخواست کو چلاتی ہیں۔ یہ ایلفا بی این پی ایل فنانس فیسیلٹی آپ ("کسٹمر") کی طرف سے بینک الفلاح لمیٹڈ ("بینک") سروسز (الفا مال، ادائیگی کے گیٹ وے، فوری رسپانس کوڈز وغیرہ) کے لیے آن لائن رسائی کے ذریعے دی گئی ہے۔ ایلفا بی این پی ایل سے متعلق یہ شرائط و ضوابط قرض (ربا فری فنانسنگ) کی بنیاد پر مذکورہ تعلق کو چلانے کے لیے کسٹمر اور بینک کے درمیان قانونی طور پر پابند معاہدے کے طور پر کام کریں گے۔ بینک کسی بھی وقت ان شرائط و ضوابط کو تبدیل کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔ ایسی کسی بھی تبدیلی کی اطلاع صارف کو تحریری طور پر یا بینک کی ویب سائٹ پر شائع کر کے یا کسی بھی مناسب ذرائع ابلاغ کے ذریعے صارف کو مطلع کر کے دی جا سکتی ہے۔ یہ شرائط و ضوابط ان شرائط و ضوابط کے علاوہ ہوں گے اور ان شرائط و ضوابط سے مستثنیٰ نہیں جو کہ بینک کی طرف سے جاری کردہ/فراہم کردہ کسی دوسرے پروڈکٹ/سروس، انٹرنیٹ بینکنگ، ایپ اور دیگر پروڈکٹس اور خدمات پر لاگو ہوتے ہیں اور بینک کی طرف سے فراہم کردہ ہیں۔ صارف درج ذیل شرائط و ضوابط کا پابند ہونے سے اتفاق کرتا ہے :

میں مندرجہ ذیل کے طور پر مزید اتفاق کرتا ہوں :

- 1۔ بینک کا کردار صارفین اور تاجروں کے درمیان ایجنٹ کے طور پر ادائیگی کے تصفیے تک محدود ہے۔ تاہم، بینک مصنوعات کے معیار کی ضمانت نہیں دیتا، کیونکہ پروڈکٹ متعلقہ مرچنٹ کی ملکیت ہے۔
- 2۔ الفا مال مقدار، مصنوعات کی تفصیلات اور الفا مال میں کسی بھی پیشکش اور اس سلسلے میں کسی بھی قسم کی دیگر ذمہ داریوں سے انکار کرتا ہے، اس لیے صارف کو ہدایات کو غور سے پڑھنے کی ضرورت ہے۔
- 3۔ ایلفا بی این پی ایل کے مقصد کے لیے قرض پر مبنی فنانسنگ کی منظوری بینک کی صوابدید پر ہوگی۔
- 4۔ صارف اس کے ذریعے تسلیم کرتا ہے کہ ایلفا بی این پی ایل کے لیے منظور کی گئی کسی بھی فنانسنگ کی ادائیگی صارف کے ساتھ طے شدہ ادائیگی کے شیڈول کے مطابق کی جائے گی۔
- 5۔ بینک کی طرف سے درخواست کی منظوری کے بعد، صارف کے نام پر ایک نان چیکنگ کرنٹ اکاؤنٹ صرف ایلفا بی این پی ایل کی ادائیگی کے مقاصد کے لیے کھولا جائے گا۔ کسٹمر کو بی این پی ایل کی ادائیگی کے لیے نان چیکنگ کرنٹ اکاؤنٹ استعمال کرنے کے مقصد کے علاوہ اکاؤنٹ تک رسائی حاصل نہیں ہوگی جو کہ یہاں بیان کردہ شرائط و ضوابط کے ساتھ مشروط ہے۔
- 6۔ کریڈٹ کارڈ سے ڈیبٹ کی گئی ادائیگی صرف بینک کے ساتھ کھولے گئے نان چیکنگ کرنٹ اکاؤنٹ میں کی جائے گی۔
- 7۔ بینک اپنی مقررہ تاریخ پر کسٹمر کے کریڈٹ کارڈ کے ذریعے ماہانہ قسط کی ادائیگی جمع کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔
- 8۔ صارف ایلفا بی این پی ایل کی قسطیں وقت پر ادا کرنے کا ذمہ دار ہے۔ تاہم تاخیر یا ڈیفالٹ ہونے کی صورت میں، بینک اور کسٹمر کے درمیان معاہدے کے مطابق چیریٹی چارج کر سکتا ہے اور اسی کا اطلاق بینک کے چارجز کے شیڈول میں بیان کردہ چیریٹی ریٹ کے مطابق ہوگا، چارجز کے ان شیڈول میں وقتاً فوقتاً ترمیم کی جا سکتی ہے اور اپ ڈیٹس بینک کی ویب سائٹ اور برانچوں پر دستیاب ہوں گی۔
- 9۔ صارف مکمل یا جزوی ایڈجسٹمنٹ کے ذریعے ایلفا بی این پی ایل کی بقایا رقم کی قبل از وقت ادائیگی کر سکتا ہے، تاہم مذکورہ بالا مالیاتی معاہدے میں بیان کردہ شرائط و ضوابط کے ساتھ مشروط ہے۔
- 10۔ بینک ایلفا بی این پی ایل ٹرانزیکشن کے وقت کسٹمر کے کریڈٹ کارڈ سے پہلی قسط کٹوتی کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔
- 11۔ صارف تسلیم کرتا ہے/بینک کو اجازت دیتا ہے کہ وہ اپنی فنانسنگ کی واجب الادا رقم کسٹمر کے کریڈٹ کارڈ سے منہا کرے۔ تاہم، منتخب کردہ اقساط کی ادائیگی کے پلان کے مطابق کسٹمر کے کریڈٹ کارڈ سے صرف ماہانہ قسطیں وصول کی جائیں گی۔
- 12۔ کریڈٹ کارڈ کی ادائیگی، جاری کرنے والے بینک/مالیاتی اداروں کو ادا کی جانی ہے جو کہ صرف صارف کی ذمہ داری ہوگی اور بینک کسی بھی تاخیر سے ادائیگی یا کسی ایسے دیگر چارجز کے لیے ذمہ دار نہیں ہوگا جو ایلفا بی این پی ایل کی قسط کی وصولی کے لیے استعمال کردہ کریڈٹ کارڈ پر جاری کرنے والے بینک/مالیاتی اداروں کی طرف سے

عائد کیے گئے ہوں۔

13 - صارف اس وقت تک کریڈٹ کارڈ کو فعال رکھنے کا عہد کرتا ہے جب تک کہ ایلفا بی این پی ایل کی قسطیں بینک کو مکمل طور پر موصول نہ ہو جائیں۔

14 - اگر کوئی صارف مقررہ تاریخ پر اقساط ادا کرنے میں ناکام رہتا ہے تو بینک وصولی کے اپنے معیاری طریقہ کار پر عمل کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے جس میں قانونی کارروائی بھی شامل ہے۔

15 - حقائق کو جان بوجھ کر چھپانے کی صورت میں صارف کے خلاف عدالت میں مقدمہ چلایا جا سکتا ہے۔ صارف کی طرف سے فراہم کردہ تفصیلات درست، مکمل اور صحیح ہیں اور صارف نے کوئی معلومات چھپائی نہیں ہے۔

16 - ایلفا بی این پی ایل فنانسنگ کے تحت خریدی جانے والی کسی بھی پروڈکٹ کی انوائس کی قیمت فکسڈ ہوگی، جیسا کہ کسٹمر اور بینک کے درمیان اتفاق کیا گیا ہے اور ایلفا بی این پی ایل کی فنانسنگ مدت کے دوران بھی یہی رہے گی۔

17 - صارف اس کے ذریعے غیر تنسیخی طور پر اور غیر مشروط طور پر تسلیم کرتا ہے کہ، بینک کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ بینک (روایتی یا اسلامی بینکنگ گروپ) کے پاس موجود صارف کے کسی دوسرے اکاؤنٹ کو بینک کے حق میں صارف کے لیے ایلفا بی این پی ایل کے لیے بقایا واجبات کی وصولی کے لیے سیٹ آف کر دے۔

18 - دوسرے بینکوں کے کریڈٹ کارڈ ہولڈرز کے لیے، ایلفا بی این پی ایل صرف اس صورت میں لاگو ہوگی جب ادائیگی کا طریقہ دوسرے بینک کے کریڈٹ کارڈ کے طور پر منتخب کیا گیا ہو اور بینک نے اسے بی این پی ایل کی قسطیں جمع کرنے کی اجازت دی ہو۔

19 - . تمام ریفرنڈز مرچنٹ سے موصول ہونے والی ادائیگی سے مشروط ہوں گے اور اس کے بعد 15 کام کے دنوں میں صارف کو ادا کر دیے جائیں گے۔

20 - بینک سب سے پہلے ریفرنڈ کی رقم سے فنانسنگ کی رقم، اگر کوئی ہے، کی ادائیگی کر سکتا ہے۔ بقایا فنانسنگ رقم کے تصفیہ کے بعد مکمل یا بقیہ ریفرنڈ کی رقم، اگر کوئی ہے، آرڈر کے ساتھ منسلک کارڈ میں ایڈجسٹ کی جائے گی۔ تاہم، تمام ریفرنڈز اور فنانسنگ سیٹلمنٹ مرچنٹ سے موصول ہونے والی ادائیگی سے مشروط ہوں گے۔

اس کے ذریعے صارف غیر تنسیخی طور پر تصدیق کرتا ہے، تسلیم کرتا ہے، قبول کرتا ہے اور اس بات سے اتفاق کرتا ہے کہ 3 ڈی محفوظ پاس ورڈ درج کر کے، صارف بینک کو پہلی قسط کٹوتی کرنے کا اختیار دے رہا ہے اور بینک متفقہ ادائیگی کے شیڈول کی بنیاد پر بعد کی قسط کی رقم کٹوتی کرنے کی اجازت دے رہا ہے۔

شکایت :

شکایات صارف/کسٹمر اور مرچنٹ کے درمیان اختلاف کے نتیجے میں درج کی جاتی ہیں۔ شکایت ایک ایسے مسئلے سے پیدا ہوتی ہے جو کسی بھی فریق کی طرف سے اٹھایا جاتا ہے جو اپنی شکایت/مسئلے کے حل سے پوری طرح مطمئن نہیں ہوتا ہے۔ یہ ضروری ہے کہ اس سے پہلے کہ صارف/کسٹمر کوئی شکایت کرے، انہیں اس مسئلے کو حل کرنے کی کوشش کرنی چاہیے۔ واضح رہے کہ جب بھی کوئی صارف/کسٹمر ایک مقررہ ٹائم لائن میں "شکایت" اٹھاتا ہے، تو ادائیگی مرچنٹ سے روک لی جاتی ہے اور ضرورت کے مطابق صارف/کسٹمر اکاؤنٹ میں واپس کردی جاتی ہے۔ اگر مرچنٹ صارف کی واپسی کی درخواست کو مسترد کرتا ہے، اور صارف شکایت اٹھاتا ہے، تو بینک (شکایت مینجمنٹ یونٹ) فریقین کے درمیان ثالثی اور شکایت کو حل کرنے کی کوشش کرے گا۔ اگر شکایت صارف کے حق میں حل ہو جاتی ہے، تو جب پروڈکٹ مرچنٹ کو واپس کر دی جائے گی تب ریفرنڈ کی رقم واپس کی جائے گی۔ اگر شکایت مرچنٹ کے حق میں طے پا جاتی ہے تو صارف کسی رقم کی واپسی کا حقدار نہیں ہے۔

صارف/کسٹمر پروٹیکشن :

صارف کے تحفظ کا عمل ان صارفین کا احاطہ کرتا ہے جو مرچنٹ کے ساتھ اپنی شکایت کو کامیابی کے ساتھ حل کرنے سے قاصر ہیں یا مرچنٹ کے فراہم کردہ حل سے مطمئن نہیں ہیں۔ صارف/کسٹمر پروڈکٹ کی ترسیل کی تاریخ سے 48 گھنٹوں کے اندر شکایت درج کرا سکتے ہیں۔ ڈیلیوری کے 48 گھنٹے بعد پروڈکٹ کو ہونے والا کوئی نقصان یا تباہی اس پروگرام کے تحت نہیں لیا جائے گا اور اس کی مکمل ذمہ داری صارف/کسٹمر پر ہوگی۔ کسی شکایت کی صورت میں جہاں مرچنٹ رقم کی واپسی یا متبادل فراہم کرنے سے قاصر ہے، بینک کی ٹیم ایک حل تک پہنچنے کے لیے فعال طور پر کام کرے گی۔

مرچنٹ کے خلاف اٹھنے والے تنازعات صارف کو خود بخود پروڈکٹ کی واپسی یا تبدیلی کا حقدار نہیں بناتا ہے۔ بینک الفلاح لمیٹڈ کی ٹیم اور کمپلائٹ مینجمنٹ یونٹ اس طرح کی گئی تمام شکایات کی تصدیق کرے گا اور صرف ایسے دعووں پر کارروائی کر سکتا ہے جو درست اور حقیقی ہوں۔ اس عمل کے تحت بینک کی طرف سے کیے گئے فیصلے حتمی ہوں گے اور صارفین اور تمام فریقوں پر لازم ہوں گے۔

صارف/کسٹمر سمجھتا ہے کہ بینک کو ہر وقت کسی بھی قانون، ضابطے یا درست سرکاری درخواست کو پورا کرنے کے لیے ضروری معلومات (پلیٹ فارم پر معلومات یا مواد فراہم کرنے والے افراد کی شناخت سمیت) ظاہر کرنے کا حق حاصل ہے۔ اس میں بغیر کسی حد کے، مبینہ غیر قانونی سرگرمی کی تحقیقات یا غیر قانونی سرگرمی کی درخواست یا قانونی عدالتی حکم یا عرضی کے جواب میں معلومات کا شیئر کرنا شامل ہو سکتا ہے۔ اس کے علاوہ، بینک (اور صارف/کسٹمر اس کے ذریعے بینک کو واضح طور پر اختیار دیتا ہے کہ) قانون نافذ کرنے والے اداروں یا دیگر سرکاری اہلکاروں کو صارف کے بارے میں کسی بھی معلومات کا انکشاف کر سکتا ہے، بطور بینک، اپنی صوابدید پر، تحقیقات کے سلسلے میں ضروری یا مناسب سمجھتا ہے اور/یا ممکنہ جرائم کا حل، خاص طور پر وہ جن کی وجہ سے پرسنل انجری ہوئی ہو۔

آرڈرز کی تاریخ میعاد اس وقت تک رہتی ہے جب تک کہ مرچنٹ کے پاس اسٹاک موجود ہے۔

بینک، ایلغا بی این پی ایل کی درخواست کو قبول/مسترد کرنے کا مکمل حق محفوظ رکھتا ہے۔