where **you** come **first**

اہم معلوماتی بیان(KFS)

یونیورسل اکاؤنٹ — انفرادی صارفین کے لیے

یہ دستاویز یونائیٹڈ بینک لمیٹڈ یو اے ای (UBL) کے یونیورسل اکاؤنٹ کی اہم تفصیلات بیان کرتی ہے، جن میں اس کی خصوصیات، اہلیت کے معیار، فیس اور چارجز، اور متعلقہ شرائط و ضوابط شامل ہیں۔ تمام ڈپازٹ اکاؤنٹس صارفین کے لیے بینکاری مصنوعات کے بینک اکاؤنٹس پر لاگو UBL UAE کی شرائط و ضوابط اور تازہ ترین شیڈول آف چارجز (SOC) کے تابع ہیں۔ دونوں دستاویزات UBL UAE کی ویب سائٹ پر دستیاب ہیں۔

یونیورسل اکاؤنٹ متحدہ عرب اماراتی درہم (AED) میں رکھا جانے والا ایک کرنٹ اکاؤنٹ ہے، جو روزمرہ بینکاری کی بنیادی خدمات فراہم کرتا ہے، جن میں تنخواہ کی رقم اکاؤنٹ میں جمع ہونا، ATMسے نقد رقم نکلوانا، POS(پوائنٹ آف سیل) کے ذریعے ادائیگیاں، ملکی اور بین الاقوامی رقوم کی منتقلی، اور بلوں کی ادائیگی شامل ہیں۔

صارف کی اہلیت / مطلوبہ دستاویزات:

- درخواست گزار کی عمر 18سال یا اس سے زیادہ ہونی چاہیے اور وہ متحدہ عرب امارات کا قانونی رہائشی ہونا چاہیے۔
- ماہانہ آمدنی 5,000 اماراتی درہم سے زیادہ نہیں ہونی چاہیے۔
- درخواست گزار کے نام پر متحدہ عرب امارات میں کوئی دوسرا کرنٹ یا سیونگ اکاؤنٹ نہیں ہونا چاہیے۔
- ایک مؤثر اور قابلِ اعتبار ایمریٹس آئی ڈی فراہم کرنا ضروری ہے۔
- آمدنی کا ثبوت، مثلاً تنخواہ کا سرٹیفکیٹ، اور رہائشی پتے کا ثبوت، مثلاً کرایہ داری کا معاہدہ، فراہم کرنا ضروری ہے۔

*بینک کی قابلِ اطلاق پالیسیوں، طریقۂ کار اور ضابطہ جاتی تقاضوں کے مطابق اضافی دستاویزات بھی طلب کی جا سکتی ہیں۔

مصنوعات کی خصوصیات، چارجز اور پابندیاں:

مصنوعات کی خصوصیات	یونیورسل اکاؤنٹ
اکاؤنٹ کی ملکیت	ہر ایمریٹس آئی ڈی کے لیے صرف ایک یونیورسل اکاؤنٹ؛ مشترکہ اکاؤنٹس اور تیسرے فریق کے مینڈیٹ کی اجازت نہیں ہے۔
اکاؤنٹ کی کرنسی	متحدہ عرب اماراتی درہم(AED)
ڈیبٹ کارڈ	مفت
چیک بُک	دستیاب نہیں
بینکاری کے ذرائع	انٹرنیٹ بینکنگ، UBL UAEڈیجیٹل ایپ، اور 7/24 فون بینکنگ
کم از کم بیلنس کی شرط	کوئی نہیں
اکاؤنٹ برقرار رکھنے کا چارج	کوئی نہیں
UBLکے ATM پر بیلنس معلوم کرنا	مفت
UBLکے ATM سے نقد رقم نکلوانا / جمع کرانا	مفت
غیر UBL ATM پر لین دین	قابلِ اطلاق شیڈول آف چارجز (SOC) کے مطابق
کریڈٹ کی حد	ماہانہAED 10,000
ڈیبٹ کی حد	ملکی رقوم کی منتقلی کے لیے کوئی مجموعی حد نہیں؛ بین الاقوامی رقوم کی منتقلی فی سہ ماہی AED 15,000تک محدود ہے۔

یہ فیس اور چارجز کی مکمل فہرست نہیں ہے۔ مکمل تفصیلات شیڈول آف چارجز (SOC) میں دستیاب ہیں۔ بین الاقوامی رقوم کی منتقلی پر شرحِ مبادلہ میں اتار چڑھاؤ اثرانداز ہو سکتا ہے۔ ایسی لین دین کی کارروائی کے دوران مراسلاتی بینک (Correspondent Bank) اور وصول کنندہ بینک (Receiving Bank) اضافی فیس عائد کر سکتے ہیں۔

تنبیہات:

صارف کی اہم ذمہ داریاں اور فرائض

بینک کے ساتھ آپ کے معاہدے پر لاگو شرائط و ضوابط — جن کا جائزہ آپ کو دستخط کرنے سے پہلے لینے کے لیے فراہم کیا گیا ہے — آپ کی ذمہ داریوں اور بینک کے فرائض کی وضاحت کرتے ہیں۔ اس پروڈکٹ سے متعلق اہم ذمہ داریوں میں درج ذیل شامل ہیں:

- آپ کے لیے ضروری ہے کہ اپنی تازہ ترین شناختی دستاویزات اور متعلقہ دستاویزات ہر وقت فراہم کرتے رہیں۔

- اپنی ذاتی معلومات کو ہر وقت تازہ ترین رکھیں، جن میں، لیکن صرف انہی تک محدود نہیں، پاسپورٹ کی تفصیلات، رہائشی حیثیت، ویزا/ٹیکس کی حیثیت، ایمریٹس آئی ڈی، رہائشی پتہ، ملازمت اور آمدنی کی تفصیلات، موبائل نمبر اور ای میل شامل ہیں۔ رابطے یا شناخت سے متعلق معلومات کو اپ ڈیٹ نہ کرنے کی صورت میں آپ کے اکاؤنٹ پر پابندیاں عائد کی جا سکتی ہیں۔
- اپنی ٹیکس سے متعلق معلومات کی درستگی کو یقینی بنائیں۔ ٹیکس سے متعلق غلط رپورٹنگ کی صورت میں متحدہ عرب امارات کے مرکزی بینک کی جانب سے AED 20,000 تک جرمانہ عائد کیا جا سکتا ہے۔
- براہِ کرم اپنے ڈیبٹ کارڈ، PIN، آن لائن بینکنگ کی اسناد (Credentials) اور رسائی کے دیگر ذرائع کو ہر وقت محفوظ رکھیں تاکہ دوسروں کی جانب سے ان کے غلط استعمال یا دھوکہ دہی سے محفوظ رہا جا سکے۔
- آپ کو فراہم کیے جانے والے کسی بھی اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ / لین دین کے اسٹیٹمنٹ کی درستگی کو لازماً جانچیں اور تصدیق کریں۔ کسی بھی عدم مطابقت کی صورت میں 30دن کے اندر ہم سے رابطہ کریں۔
- بینک کبھی بھی ای میل کے ذریعے خفیہ یا حفاظتی معلومات طلب نہیں کرے گا۔ ای میل میں فراہم کردہ لنکس صرف معلوماتی صفحات تک لے جائیں گے۔ مشتبہ ای میلز کی اطلاع اس پتے پر دیں: contactubl@ublint.com
- آپ سے توقع کی جاتی ہے کہ بینک کے ساتھ اپنے پورے بینکاری تعلق کے دوران بینک کی شرائط و ضوابط کی پابندی کریں گے۔ عدم تعمیل کی صورت میں اکاؤنٹ پر پابندیاں عائد کی جا سکتی ہیں، اکاؤنٹ کو بلاک کیا جا سکتا ہے یا اسے بند کیا جا سکتا ہے۔
- یہ آپ کی تمام ذمہ داریوں کی مکمل فہرست نہیں ہے۔ براہِ کرم مزید تفصیلات کے لیے شرائط و ضوابط سے رجوع کریں۔ اکاؤنٹ پر پابندیوں سے بچنے اور ضابطہ جاتی تقاضوں کی تکمیل کے لیے مسلسل تعمیل ضروری ہے۔ اضافی خدمات پر الگ شرائط و ضوابط لاگو ہو سکتے ہیں۔
- بینک کو یہ حق حاصل ہے کہ وہ پیشگی اطلاع کے ساتھ اور کوئی وجہ بتائے بغیر، اپنی صوابدید پر اکاؤنٹ بند کر دے۔

فیس، جرمانے اور رقوم کی منتقلی کی شرائط

- رقوم کی منتقلی کی شرائط: رقوم کی منتقلی کی ہدایات میں غلطی یا کسی معلومات کے رہ جانے کی صورت میں فیس یا دیگر چارجز عائد کیے جا سکتے ہیں، مثلاً مستفید کنندہ یا اکاؤنٹ کی غلط تفصیلات فراہم کرنے کی صورت میں۔
- بین الاقوامی رقوم کی منتقلی پر لین دین میں شامل مراسلہ جاتی بینکوں یا وصول کنندہ بینکوں کی جانب سے اضافی فیس عائد کی جا سکتی ہے۔

اکاؤنٹ کے استعمال اور بندش کی شرائط

- اگر اکاؤنٹ کا استعمال غیر اطمینان بخش پایا جاتا ہے تو بینک کی تعمیلی پالیسی اور متحدہ عرب امارات کے مرکزی بینک کے ضوابط کے مطابق، بینک پیشگی اطلاع کے ساتھ آپ کا اکاؤنٹ بند کر سکتا ہے۔
- یونیورسل اکاؤنٹ کے اہل ہونے کے لیے صارف کے نام پر متحدہ عرب امارات میں کوئی دوسرا بینک اکاؤنٹ نہیں ہونا چاہیے۔ کوئی نیا اکاؤنٹ کھولنے کے لیے پہلے موجود یونیورسل اکاؤنٹ کو بند کرنا ضروری ہے۔
- CBUAE کے یونیورسل اکاؤنٹس سے متعلق ضوابط کے مطابق، اگر آپ کی ماہانہ آمدنی 5,000 اماراتی درہم سے تجاوز کر جاتی ہے تو بینک آپ کا اکاؤنٹ بند کر سکتا ہے یا اسے کسی دوسرے کرنٹ اکاؤنٹ میں تبدیل کر سکتا ہے۔

زرمبادلہ اور کرنسی کا خطرہ

زرمبادلہ کی شرحیں مارکیٹ میں ہونے والے اتار چڑھاؤ کے تابع ہوتی ہیں، جو آپ کے لین دین کی مالیت کو متاثر کر سکتی ہیں۔ کرنسی کی تبدیلی کے نتیجے میں نفع یا نقصان ہو سکتا ہے، خصوصاً غیر ملکی کرنسی میں ادائیگی کرتے وقت۔ UBL UAE اس بات کی ضمانت نہیں دیتا کہ آپ کے لین دین کے وقت اس کی فراہم کردہ شرحِ مبادلہ دیگر مالیاتی اداروں کی پیش کردہ شرحوں سے بہتر ہوگی۔

-

معاہدہ ختم کرنا

- آپ کسی بھی وقت اپنا اکاؤنٹ بند کر سکتے ہیں؛ تاہم، اس پر قابلِ اطلاق فیس عائد ہو سکتی ہے۔ مزید تفصیلات کے لیے شیڈول آف چارجز (SOC) کے فیس اور چارجز کے حصے سے رجوع کریں۔
- اکاؤنٹ بند کرنے سے پہلے تمام واجب الادا رقوم کی ادائیگی ضروری ہے۔
- اکاؤنٹ بند کرنے کے لیے براہِ کرم اپنی قریبی برانچ تشریف لے جائیں اور تحریری طور پر باضابطہ درخواست جمع کرائیں۔

رازداری اور تحفظ

- بینک آپ کی ذاتی معلومات کے تحفظ کے لیے ڈیٹا کے تحفظ اور حفاظتی اقدامات کے سخت ضوابط اور طریقۂ کار پر عمل کرتا ہے۔
- آپ کے ڈیٹا تک رسائی صرف ان مجاز بینک ملازمین یا آؤٹ سورس کیے گئے عملے تک محدود ہے جنہیں خدمات فراہم کرنے یا آپ کے سوالات کا جواب دینے کے لیے اس معلومات تک رسائی کی ضرورت ہو۔
- تمام عملہ رازداری کی ذمہ داریوں کا پابند ہے اور ہر وقت آپ کی رازداری کا احترام کرنے کا پابند ہے۔
- اگر قانون کے تحت ضروری ہو تو بینک آپ کی معلومات قانون نافذ کرنے والے اداروں، عدالتوں یا متعلقہ ضابطہ جاتی اداروں کو فراہم کر سکتا ہے۔

شرائط و ضوابط اور فیس میں تبدیلیاں

اس اہم معلوماتی بیان (KFS) کو صارفین کے لیے بینکاری مصنوعات سے متعلق متحدہ عرب امارات کی "بینک اکاؤنٹ پر لاگو شرائط و ضوابط"، شیڈول آف چارجز (SOC)اور متعلقہ درخواستوں اور دستاویزات کے ساتھ ملا کر پڑھا جانا چاہیے۔ بینک، قابلِ اطلاق قانون کے مطابق آپ کو پیشگی اطلاع دے کر، صارفین کے لیے بینکاری مصنوعات سے متعلق اپنی "بینک اکاؤنٹ پر لاگو شرائط و ضوابط"، بشمول متعلقہ درخواستوں اور دستاویزات، میں ترمیم کر سکتا ہے۔ تبدیلیاں نافذ ہونے سے کم از کم 60دن قبل آپ کو SMS یا ای میل کے ذریعے پیشگی اطلاع دی جائے گی، تاہم اگر قانون یا ضابطے کے تحت اس سے کم مدت کی اطلاع دینا ضروری ہو تو اس کا اطلاق ہوگا۔

شکایت کیسے درج کرائیں؟

- ای میل کے ذریعے: ہمیں اس ای میل پتے پر لکھیں: contactubl@ublint.com
- فون کے ذریعے: 24/7فون بینکنگ سروس: — 600 533335(متحدہ عرب امارات کے اندر) یا +971 600 533335متحدہ عرب امارات سے باہر
- ڈاک کے ذریعے: اپنی شکایت درج ذیل پتے پر ارسال کریں: Complaint Management Unit, United Bank Ltd., P.O. Box 35170, Dubai, UAE

اگر آپ اپنی شکایت کے سلسلے میں بینک کے جواب سے مطمئن نہیں ہیں، تو آپ کو اپنی شکایت **UAE Ombudsman – Sanadak** سے رجوع کرنے کا حق حاصل ہے۔

Sanadakکی ویب سائٹ: www.sanadak.gov.ae

Sanadakٹول فری نمبر: 800SANADAK (8007262325)

اکاؤنٹ نمبر: ____________________

صارف کے دستخط: ____________________