



Disclosure Agreement to Electronic Funds Transfer

وضاحتی معاہدہ برائے الیکٹرانک فنڈ ٹرانسفر

- EFT transactions can be performed through DIB Internet/Mobile Banking.
- In addition DIB issued Debit Card can also be used as an instrument to initiate EFT from all DIB ATMs countrywide.
- EFT Transaction limit on DIB issued Debit Cards is PKR 200,000 on all DIB ATMs and Internet/Mobile Banking.
- The Charges for EFT outside DIB is PKR 90/- which is inclusive of all taxes and switch fees. These charges are revised bi-annually. To know the prevailing EFT charges, please visit our website at www.dibpak.com or visit our nearest branch to obtain a copy of bank's current schedule of charges.
- To perform an electronic funds transfer from any of the DIB ATM or DIB Internet/Mobile Banking, it is strongly suggested to use/enter the receivers 24 digit IBAN for hassle free transfer of funds to your beneficiary account.
- Once you have transferred the Funds from any DIB ATM or DIB Internet /Mobile banking to any Financial Institution, you will receive an SMS & E-Mail alert as an intimation of your performed transaction.
- In case of any changes in charges or terms & conditions related to funds transfers, DIB will inform you 30 Days prior to the effective date of the change.
- For every EFT outside DIB, your account information will be shared with the beneficiary's bank and 1Link as per applicable law.
- In case of any Funds Transfer Dispute, you may contact the bank through any of the following channels :
 - 24x7 Phone Banking Services @ 021-111786342
 - Email at problem.resolution@dibpak.com
 - Dispute Letter @ Problem Resolution Unit 3rd Floor Karim Chambers CL-5, 6/2 Civil Lines Karachi.
 - Fax us at : 021-35694515
- Your complaint will be acknowledged through an appropriate channel followed by an SMS with complaint number. of resolution.
- In the case of a critical issue requiring more time by the concerned department, you will be informed accordingly. You may also get complaint update at any time by calling our 24x7 Phone banking service @ 021-111786342.

- EFT ٹرانزیکشن DIB انٹرنیٹ/موبائل بینکنگ کے ذریعہ انجام دی جاسکتی ہیں۔
- اس کے علاوہ DIB کا چارجہ کردہ ڈیبٹ کارڈ EFT ٹرانزیکشن کے لئے DIB کے تمام ATM نیٹ ورک پر قابل استعمال ہے۔
- EFT ٹرانزیکشن کی لمٹ DIB کے جاری کردہ ڈیبٹ کارڈز پر DIB کے تمام ای ایم ایم اور انٹرنیٹ/موبائل بینکنگ پر 200,000 روپے پاکستانی ہے۔
- DIB سے باہر EFT کے چارجہ 90 روپے پاکستانی ہیں، جو کہ تمام ٹیکس اور سوچ ٹیس پر مشتمل ہیں۔ ان چارجہز پر ہر چھ ماہ میں نظر ثانی کی جاتی ہے۔ موجودہ EFT چارجہز کے بارے میں جاننے کے لئے براہ کرم ہماری ویب سائٹ www.dibpak.com پر وزٹ کریں یا بینک کے موجودہ چارجہز کے شیڈول کی کاپی حاصل کرنے کے لئے ہماری قریبی برانچ پر وزٹ کریں۔
- DIB سے ای ایم ایم، DIB انٹرنیٹ/موبائل بینکنگ کے ذریعے الیکٹرانک فنڈز کی منتقلی کے لئے پرزور تاکید کی جاتی ہے کہ کسی بھی وقت اور پریشانی سے بچنے کے لئے رقم وصول کنندہ 24 ہندسوں پر مشتمل IBAN نمبر کا استعمال کیجئے۔
- جب آپ DIB سے ای ایم ایم، DIB انٹرنیٹ/موبائل بینکنگ کے ذریعے کسی بھی مالیاتی ادارے کو رقم منتقل کریں گے تو آپ کو رقم کی کامیاب ترسیل کی اطلاع بذریعہ SMS اور ایم ای میل کر دی جائے گی۔
- فنڈز کی منتقلی سے متعلق چارجہز یا شرائط و ضوابط میں کسی بھی قسم کی تبدیلی کی صورت میں DIB آپ کو تہذیبی کی نوٹس تاریخ سے 30 دن قبل آگاہ کرے گا۔
- DIB سے باہر EFT پر آپ کے اکاؤنٹ کی معلومات ہینڈلنگ کے بینک سے اور قابل اطلاق قانون کے مطابق 1Link سے شیئر کی جائیں گی۔
- کسی بھی فنڈز کی منتقلی سے اختلاف کی صورت میں آپ مندرجہ ذیل چینلوں کے ذریعے بینک سے رابطہ کر سکتے ہیں:
الف۔ 021-111786342 / 7 فون بینکنگ سروس
ب۔ problem.resolution@dibpak.com پر ایمیل کر سکتے ہیں
ج۔ اس پتہ پر "پرولم ریزولوشن یونٹ تیسری منزل کرم چیمبرز ای 5، 6/2 سول لائنز کراچی" پر اختلافی خط تحریر کر سکتے ہیں
د۔ 021-35694515 پر فیکس کر سکتے ہیں
- آپ کی شکایت کی تصدیق مناسب چینل کے ذریعے کی جائے گی اور اس کے ساتھ ہی ریزولوشن کا شکایت نمبر بذریعہ ای ایم ایس کیا جائے گا۔
- کسی ایسے پیچیدہ مسئلہ کی صورت میں جس کے لئے متعلقہ ڈیپارٹمنٹ کو مزید وقت درکار ہو، اس کے مطابق آپ کو آگاہ کیا جائے گا۔ آپ کی بھی وقت ہماری 021-111786342 فون بینکنگ سروس کے نمبر پر کال کر کے شکایت کی اپ ڈیٹ لے سکتے ہیں۔