

صارفین (گاہوں) کے لئے بینک کے وعدوں کا ضابطہ

جنوری ۲۰۱۴



بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈرڈس بورڈ آف انڈیا

www.bcsbi.org.in

یہ صارفین (گاہوں) کے حقوق کا ضابطہ ہے جو بینکنگ پریکٹس کے لئے کم سے کم اسٹینڈرڈ (معیار) قائم رکھتا ہے۔ ممبر بینکوں کو اپنے انفرادی گاہوں سے معاملات طے کرنے میں اس معیار پر عمل کرنا ہوتا ہے یہ اپنے گاہوں کو تحفظ فراہم کرتا ہے اور وضاحت کرتا ہے کہ بینکوں کو اپنے گاہوں سے روزمرہ کے لین دین (آپریشنس) میں کس طرح سے معاملات طے کرنے چاہئے۔

8.1.1	کھاتہ کھولنا اور ان کے استعمال کا طریقہ
8.1.2	اپنے کھاتہ کی تبدیلی
8.1.3	بچت/کرنٹ اکاؤنٹ
8.1.3.1	منیم (کم سے کم) بیلنس
8.1.3.2	چارجرز
8.1.3.3	پاس بک/اسٹیٹمنٹ
8.1.3.4	ڈپازٹ اکاؤنٹ کو اپ گریڈ کرنا
8.1.4	نابالغ کے کھاتہ
8.1.5	ان آپریٹو/ڈارمینٹ اکاؤنٹ
8.1.6	کھاتوں کو بند کرنا
8.2	کلیرنگ سائلز/کلیمیشن خدمات
8.3	کیش ٹرانزیکشن (نقدی کالین دین)
8.4	براہ راست ڈیبٹ اور موجودہ ہدایات
8.5	ادا نیگی پر روک کی سہولت
8.6	چیکس/ڈیبٹ انسٹرکشن (جاری کردہ)
8.7	میعادی جمع
8.7.1	میعادی جمع کے برخلاف قرض لینا
8.8	متوفی کھاتہ دار کے معاملہ میں دعوؤں کا تصفیہ
8.8.1	کھاتہ زندہ رہنے والے (سروائیور)/نامنی معاملات
8.8.2	کھاتہ بغیر زندہ رہنے والے (سروائیور)/نامنی معاملات
8.8.3	دعوؤں کے تصفیہ کے لئے مقررہ میعاد
8.8.4	میعادی جمع کھاتوں کا مقررہ میعاد سے پہلے بند کرنا
8.8.5	متوفی رقم جمع کرنے والوں (ڈپازیٹر) کے نام میں رقم کی آمد کے بارے میں طریقہ کار
8.9	سیف ڈپازٹ لاکرس
8.10	فارن ایکسچینج (غیر ملکی زرمبادلہ) خدمات
8.11	ہندوستان کے اندر ترسیل زر
8.12	قرض دینا (لینڈنگ)
8.12.1	قرضہ (لون)
8.12.1.1	عام معلومات
8.12.1.2	قرض کے حصول کے لئے درخواست اور عملیات کا طریقہ کار
8.13	گارٹی
8.14	سینٹرل رجسٹری
8.15	بقایا جات کا تصفیہ
8.16	قرضوں کی ادائیگی/کارڈ ڈیویڈ کے لئے سیکورٹیز
8.17	ایکٹرانک بینکنگ
8.17.1	پن اور پاس ورڈ
8.17.2	انٹرنیٹ بینکنگ

- (ی) کارڈ مصنوعات بشمول کریڈٹ کارڈس، ڈیبٹ کارڈس، اے ٹی ایم کارڈس، اسمارٹ کارڈس اور خدمات (ان میں وہ کریڈٹ کارڈس بھی شامل ہیں جو ہماری ماتحت کمپنیوں یا ہمارے ذریعہ پرموٹ کی گئی کمپنیوں نے جاری کئے ہیں) کچھ مخصوص الفاظ جو اوپر بورڈ بلیک میں دکھائی دے رہے ہیں کے معنی فرہنگ میں دیئے گئے ہیں۔

2 بنیادی وعدے

- 2.1 آپ کے لئے ہمارے بنیادی وعدے
- 2.1.1 آپ کے ساتھ ہماری اور معقول ڈیلنگ بذریعہ:
- (الف) بینک کا وٹروں پر نقد/چیک وغیرہ کے حصول اور ادائیگی کے لئے بینکنگ سہولیات فراہم کرانا۔
- (ب) کوڈ میں دیئے گئے وعدوں اور معیار پر ہماری طرف سے پیش کردہ مصنوعات، خدمات اور ان کے طریقہ کار اور پریکٹس میں ہم عمل پیرا ہوں گے۔
- (ج) اس بات کو یقینی بنانا کہ ہماری مصنوعات اور خدمات آپ کی ضرورت کے مطابق سبھی متعلقہ قوانین اور ریگولیشنس کے حساب سے فائدہ مند ہوں۔
- (د) اس بات کو یقینی بنانا کہ ہماری آپ کے ساتھ ڈیلنگ دیانتداری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں پر قائم ہو۔
- (ہ) بینکنگ اور ادائیگی نظام کے طریقہ کار معتبر اور محفوظ ہوں۔
- 2.1.2 آپ کو یہ سمجھانے میں مدد کرنا کہ ہماری مالی مصنوعات اور خدمات کیسے کام کرتی ہیں:
- (الف) ان کے بارے میں آپ کو معلومات کسی ایک یا ایک سے زیادہ زبانوں میں فراہم کرنا۔ ہندی، انگریزی یا زیادہ بولی جانے والی کوئی مقامی زبان میں۔
- (ب) اس بات کو یقینی بنانا کہ ہمارے مشتہری لٹریچر اور فروغ دینے والا لٹریچر واضح ہو مہم نہ ہو۔
- (ج) اس بات کو یقینی بنانا کہ آپ کو ہماری مصنوعات اور خدمات کے بارے میں واضح معلومات فراہم کی جائے، ان کی شرائط، شرح سود/سروس چارجز وغیرہ، جو ان پر لاگو ہوں گے۔
- (د) آپ کو یہ معلومات فراہم کرنا کہ آپ کو ہماری طرف سے کون کون سی سہولیات فراہم کی جائیں گی اور آپ ان سے کسی طرح استفادہ حاصل کر سکتے ہیں اور آپ کس طرح سے ان کے بارے میں مزید جانکاری کے لئے کس سے رابطہ قائم کر سکتے ہیں۔
- 2.1.3 آپ کو اپنے اکاؤنٹ اور خدمات کے بارے میں مدد کرنا:
- (الف) آپ کو مسلسل نئی نئی جانکاریوں سے آگاہ کرتے رہنا۔
- (ب) آپ کو شرح سود میں تبدیلی سروس چارجز میں تبدیلی اور شرائط میں تبدیلی وغیرہ کے بارے میں فوراً آگاہ کرنا۔
- (ج) آپ کے لئے نئی نئی معلومات کی برائچوں میں نمائش کرنا۔
- (i) خدمات جو ہم دیتے ہیں۔
- (ii) آپ کے بچت کھاتوں اور کرنٹ کھاتوں میں کم سے کم بیلینس کی ضرورت اور اس سے منحرف ہونے پر چارجز کی شرح۔
- (iii) برانچ کے اس آفیسر کا نام جس سے، وقت آنے پر رجوع کیا جاسکے۔
- (iv) زونل/ریجنل مینجر/پرنسپل نوڈل آفیسر کا نام جس سے برانچ میں کسی پریشانی کا سدباب نہ ہونے پر رجوع کیا جاسکے۔
- (v) اس بینکنگ اومبڈس مین کی تفصیلات جس کے حلقہ میں آپ کی برانچ آتی ہے۔
- (vi) ساری معلومات کو ایک کتابچہ کی شکل میں مہیا کرنا۔
- (د) ہم نے اپنی ویب سائٹ پر اپنی پالیسی کے بارے میں اطلاعات فراہم کی ہیں:
- (i) جمع (ڈپازٹس)
- (ii) چیک کلیمیشن
- (iii) شکایات کا سدباب

مخفی اور راز داری

5

(الف) ہم آپ کی ذاتی معلومات کو مخفی اور پوشیدہ رکھتے ہیں (اس وقت بھی جب آپ ہمارے گاہک نہ رہے ہوں) ہم مندرجہ ذیل اصولوں اور پالیسیوں پر عمل کرتے ہیں۔

(ب) ہم آپ کے اکاؤنٹ کے بارے میں کسی کو کچھ بھی نہیں بتائیں گے۔ وہ وہ معلومات / ڈیٹا آپ کے ذریعہ فراہم کئے گئے ہوں یا آپ گروپ کی دوسری کمپنیوں کے ذریعہ بجو غیر متوقع حالات کو چھوڑ کر۔

(i) اگر بینکنگ ریگولیٹری یا قانونی طور پر کوئی اطلاع مانگی جاتی ہے تو بتائیں گے۔

(ii) اگر اطلاع فراہم کرانا عوامی مفاد میں ہے تو بتائیں گے۔

(iii) اگر فراڈ وغیرہ سے بچنے اور خطرات سے بچنے کے طور پر ہوشمندانہ قدم اٹھانے کے لئے ہمیں اپنے مفاد کے لئے ضرورت پڑنے پر یہ اطلاع ظاہر کی جاسکتی ہے۔ لیکن اس کا استعمال کسی بھی طرح غلط کام کے لئے یا دوسری کمپنیوں کو مارکیٹنگ مقصد کے لئے فراہم کرنے کے لئے بالکل ہی نہیں کیا جائے گا۔

(iv) اگر آپ خود معلومات کے اظہار کے لئے کہتے ہیں۔

(v) اگر ہم سے آپ کے بارے میں بینکنگ سے پوچھا جاتا ہے تو ہم آپ سے تحریری طور پر اجازت لے کر اس کو معلومات فراہم کریں گے۔

(ج) ہم آپ کی ذاتی معلومات کو کسی کے ذریعہ یا خود مارکیٹنگ مقصد کے لئے استعمال نہیں کریں گے جب تک کہ آپ ہم اس کا اختیار نہیں دیتے۔

5.1 کریڈٹ انفارمیشن کمپنیز

5.1

جب آپ کسی کریڈٹ سہولت کے بارے میں درخواست دیتے ہیں:

(الف) ہم آپ کو کریڈٹ انفارمیشن کمپنیوں کی اہمیت کے بارے میں وضاحت کریں گے اور یہ بھی بتائیں گے کہ ہم ان کے ساتھ مل کر جائزہ لیتے رہتے ہیں اور ان کے ذریعہ فراہم کردہ اطلاعات کے اثرات جس سے آپ کو کریڈٹ حاصل ہو جائے کے بارے میں بھی بتائیں گے۔

(ب) ہم آپ کی التجار اور مجوزہ فیس کے حصول پر سی آئی سی سے حاصل کردہ اطلاعات کی ایک کاپی آپ کو مہیا کرائیں گے۔

(ج) ہم وقفہ وقفہ سے آپ کو ہمارے ذریعہ سے حاصل کردہ کریڈٹ کے بارے میں سی آئی سی کو بتائیں گے۔

(د) ہم سی آئی سی کو رپورٹ کرتے وقت آپ کے ذریعہ ہم سے حاصل کردہ ذاتی قرضوں کے بارے میں بھی بتائیں گے۔ جبکہ

(i) آپ قرض ادائیگی میں کچھڑ جاتے ہیں۔

(ii) قرض کی رقم جب جھگڑے میں پڑ جاتی ہے۔

(ه) اگر آپ کے قرض اکاؤنٹ میں کوتاہی ہوگئی اور اس کے بعد پھر ٹھیک ہو گیا تو اگلے ماہ میں ہم سی آئی سی کو اس بابت مطلع کر دیں گے۔

(و) ہم آپ کی التجار ہمارے ذریعہ آپ کی کریڈٹ / قرض سہولت کے بارے میں سی آئی سی کو ارسال کردہ رپورٹ کی تفصیل فراہم کر دیں گے۔

دینداریوں کا حصول

6

(الف) جب ہم آپ کو قرض دیتے ہیں ہم آپ کو اس کی ادائیگی شیڈول بھی بتاتے ہیں مثلاً رقم، مدت اور ادائیگی کا مرحلہ لیکن اگر آپ ادائیگی شیڈول سے منحرف ہو جاتے ہیں تو ملکی قانون کے مطابق دینداریوں کی وصولی کا طریقہ کار اپنایا جائے گا۔

(ب) ہم دینداریوں کی وصولی کے لئے بینک بورڈ کی منظوری سے طے شدہ پالیسی کے تحت ضمانت کو اپنے قبضہ میں کرتے ہوئے ریکوری ایجنٹ کا تقرر کریں گے۔

(ج) ریکوری ایجنٹوں کا تقرر کرتے وقت سبھی متعلقہ قوانین، ریگولیشن، ہدایات، لائسنس دینا اور رجسٹریشن وغیرہ کا خیال رکھا جائے گا۔

(د) ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ ہمارے ریکوری ایجنٹ بہتر طور پر تربیت یافتہ ہوں اور وہ اپنی ذمہ داریوں کو ہوشمندانہ طریقہ سے انجام دے

سکیں۔ ہم یہ بھی یقینی بنائیں گے کہ وہ حد سے تجاوز نہ کریں۔

(ه) ہماری وصولی پالیسی کی بنیاد خوش اخلاقی، بہتر تعلقات اور قائل کرنے پر ہے ہم اپنے صارفین کو اعتماد میں لینے اور ان سے بہتر رشتہ قائم رکھنے

میں یقین رکھتے ہیں۔

- (و) ہم آپ کو آپ کی سبھی دینداریوں کی بابت مطلع کرتے رہیں گے اور ان کی ادائیگی کے لئے آپ کو کافی وقت دیں گے۔
- (ز) ہم آپ کو نادر ہندہ ثابت کرنے اور ریکوری ایجنٹ کو معاملہ سپرد کرنے سے پہلے ایک چیک سسٹم بنائیں گے تاکہ آپ کو ہماری طرف سے پریشانی نہ ہو۔
- (ح) ہم آپ کے خلاف ریکوری طریقہ کار اپنانے سے پہلے آپ کو مطلع کریں گے تحریری طور پر ریکوری ایجنٹ کا نام، پتہ، اس کا ٹیلیفون نمبر جس کو آپ کا معاملہ سپرد کیا گیا ہے۔
- (ط) ہم اپنی ویب سائٹ پر ریکوری ایجنسی فرم/کمپنی جن کو ہم نے یہ کام سونپا ہے، کی تفصیل دکھائیں گے۔
- (ی) ہم آپ کی التجا پر اپنی برانچوں پر بھی ریکوری ایجنسی فرم/کمپنی کی تفصیل بھی مہیا کریں گے۔
- (ک) ہمارا اسٹاف یا کوئی دوسرا شخص جس کو اختیار دیا گیا ہے دینداریوں کی وصولی کا یا ضمانتوں کو قبضہ میں لینے کا وہ اپنا پہچان لیٹر جو ہم نے جاری کیا ہے آپ کے مانگنے پر آپ کو دکھائے گا۔
- (ل) ہمارے اسٹاف کا کوئی بھی ممبر یا کوئی دوسرا شخص جو ہماری نمائندگی کر رہا ہے دینداریوں کی وصولی یا ضمانتوں کو قبضہ میں لینے کا، اس کو مندرجہ ذیل ہدایات پر عمل کرنا ہوگا۔
- (i) آپ سے آپ کی رضامندی کی جگہ پر ملاقات کی جائے گی اگر ایسا ممکن نہ ہو سکا تو آپ کے گھر پر اور اگر آپ گھر پر نہیں ملتے ہیں تو آپ کے کام کاروبار کی جگہ پر ملاقات کی جائے گی۔
- (ii) آپ کو سب سے پہلے بینک کی نمائندگی کی اتھارٹی اور اپنی پہچان کے بارے میں بتایا جائے گا۔
- (iii) آپ کی رازداری اور عظمت کا پورا خیال رکھا جائے گا۔
- (iv) آپ سے بات چیت بہت ہی مہذبانہ انداز میں کی جائے گی۔
- (v) عام طور پر ہمارے نمائندے آپ سے صبح 7:00 بجے سے شام کے 7:00 بجے کے درمیان ہی ملاقات کریں گے۔ بشرطیکہ آپ کو کاروباری حالات کی وجہ سے کوئی دقت نہ ہو۔
- (vi) جہاں تک ممکن ہوگا آپ کو کسی خاص وقت یا کسی خاص مقام پر کال کرنے سے احتیاط بری جائے گی۔
- (vii) آپ سے کتنی بار کال کی گئی یا کس وقت کال کی گئی اور کیا بات ہوئی ان سب کا دستاویزی رکارڈ رکھا جائے گا۔
- (viii) سبھی جھگڑوں اور اختلاف رائے کے حل کے لئے اور دینداریوں کی ادائیگی کے لئے باہمی اتفاق پر زور دیا جائے گا۔
- (ix) دینداریوں کی وصولی کے سلسلہ میں آپ کے گھر پر پہنچنے پر شائستگی اور تہذیب کا خیال رکھا جائے گا۔ ہمارے نمائندے یا ایجنٹ آپ کو کسی طرح کی دھمکی خواہ زبانی ہو یا جسمانی دینے سے پرہیز کریں گے۔ آپ کو آپ کی فیملی/دوستوں کے سامنے یا عوامی جگہ پر بے عزت نہیں کریں گے اور نہ گناہ کالوں سے آپ کو پریشان کیا جائے گا۔ لیکن یہ آپ کی بھی ذمہ داری ہے کہ آپ ملاقاتوں کے بارے میں یا بینک/نمائندوں سے رابطہ میں رہیں ایسا نہ ہونے پر یا آپ کے فرار ہونے پر ہم عوامی ذرائع سے معلومات حاصل کریں گے اور آپ کے رشتہ داروں/دوستوں سے آپ کو تلاش کرنے پر زور دیں گے۔
- (x) غیر موزوں موقع پر جیسے فیملی میں غمی ہو جانا، کوئی اور مصیبت آنا یا فیملی میں شادی ہونا وغیرہ کے موقع پر آپ کو کال کرنے یا گھر پہنچنے سے پرہیز کیا جائے گا۔
- (xi) آپ کی طرف سے آئی کوئی شکایت کہ ریکوری ایجنٹ نے کوئی غیر مہذب طریقہ اپنایا ہے تو ہم اس کی تحقیقات کریں گے۔

7 شکایات، پریشانیاں اور بازرسی (فیڈبیک)

7.1 اندرونی طریقہ کار

(الف) اگر آپ کوئی شکایت کرنا چاہتے ہیں تو ہم آپ کو بتائیں گے:

(i) ایسا کیسے کریں۔

(ii) شکایت کہاں کی جاسکتی ہے۔

- (iii) شکایت کس کے نام دی جاسکتی ہے۔
- (iv) جواب کب تک مل سکتا ہے۔
- (v) شکایت کے ازالہ کے لئے کس سے رابطہ قائم کیا جائے۔
- (vi) اگر آپ نتیجے سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ کیا کریں۔
- (ب) آپ کے سبھی سوال جو آپ کے دماغ میں ہیں، کے بارے میں ہمارا اسٹاف آپ کی مدد کرے گا۔
- (ج) ہم آپ کو وہ طریقہ کار بتائیں گے جہاں آپ کی شکایت پر فوری اور ایمانداری سے غور کیا جائے گا۔
- (د) ہم برانچ پراس آفیسر کے نام کا مظاہرہ کریں گے جس سے آپ کوئی شکایت ہونے پر رجوع کریں گے۔ اگر آپ کی شکایت کا حل برانچ لیول پر نہیں ہوتا ہے تو آپ ریجنل / زونل مینجر / پرنسپل نوڈل آفیسر سے رجوع کریں جس کا پتہ برانچ پرائیک بورڈ میں لکھا ہوا ہے۔
- (ہ) اگر ہمیں آپ کی شکایت تحریری طور پر موصول ہوتی ہے ہم آپ کو اس کو موصول ہونے کی رسید دیں گے یا ایک ہفتہ میں جواب دیں گے۔ اگر آپ کی شکایت ہم کو فون پر، ہیلپ ڈیسک فون پر یا کسٹمر سروس نمبر پر موصول ہوتی ہے ہم آپ کو شکایت حوالہ نمبر بتائیں گے اور معقول وقت کے اندر اس پر کام کی پروگریس بتائیں گے۔
- (و) معاملہ کی جانچ کرنے کے بعد ہم آپ کو اپنا حتمی جواب بھیجیں گے یا مزید وقت کی درکار پر وضاحت کریں گے پھر بھی 30 دن کے اندر (شکایت موصول ہونے کے) ہم آپ کی شکایت پر پیش قدمی کے بارے میں بتائیں گے اگر آپ مطمئن نہیں ہیں تو ہم آپ کو آپ کے اگلے قدم کے بارے میں رہبری کریں گے۔
- (ز) آپ کی شکایت درج ہونے کے 30 دن کے اندر اگر آپ ہمارے جواب سے مطمئن نہیں ہیں اور آپ اپنی پریشانی کے ازالہ کے لئے دوسرے راستہ اختیار کرنا چاہتے ہیں تو آپ بینکنگ اومبڈس مین سے رجوع کر سکتے ہیں بینکنگ اومبڈس کا تقرر ریزرو بینک آف انڈیا نے بینکنگ اومبڈس مین اسکیم کے تحت کئی صوبوں میں کیا ہے۔

7.2 بینکنگ اومبڈس مین اسکیم

ہم اپنی ویب سائٹ پر بینکنگ اومبڈس مین اسکیم کے بارے میں بتائیں گے۔ معمولی فیس پراس کی ایک کاپی آپ کو مہیا کرادی جائے گی۔ ہم اپنی برانچوں پراس بینکنگ اومبڈس مین کا نام اور پتہ جس کے دائرہ اختیار میں وہ برانچ آتی ہے کا مظاہرہ کریں گے۔

7.3 صارفین سے میٹنگ

ہم وقفہ وقفہ سے گاہکوں (صارفین) کے ساتھ میٹنگ کا انعقاد کریں گے اور صارفین کے باہمی مشوروں پر تبادلہ خیالات کرتے رہیں گے۔

7.4 براؤنچ لیول کسٹمر سروس کمیٹی میٹنگس

ہم اپنی برانچوں میں ماہانہ برانچ لیول کسٹمر کمیٹی میٹنگ کی تاریخ نمایاں کریں گے اگر آپ کی خواہش ہو تو آپ اس میٹنگ میں شرکت کر سکتے ہیں۔

8 پروڈکٹس (مصنوعات) اور خدمات

8.1 ڈپازٹ اکاؤنٹس (جمع کھاتہ)

- (الف) آپ ہمارے ساتھ طرح طرح کے کھاتے کھول سکتے ہیں جیسے بچت کھاتہ، میعاد کی کھاتہ، کرنٹ کھاتہ وغیرہ آپ ایسے کھاتہ مندرجہ ذیل اسٹائل میں کھول سکتے ہیں
- (i) سنگل جوائنٹ
- (ii) جوائنٹ
- (iii) جوائنٹ (دونوں میں سے کوئی ایک یا زندہ باقی)
- (iv) جوائنٹ (پہلا نام یا زندہ باقی)
- (v) جوائنٹ (بعد والا یا زندہ باقی)
- (vi) کسی دوسرے اسٹائل میں

(ب) ہم آپ کو بیک سیونگس بینک ڈپازٹ اکاؤنٹ (بنیادی بچت بینک جمع کھاتہ) بھی مہیا کرائیں گے۔ جس میں کم سے کم بیلنس کی ضرورت نہیں ہوتی ہے۔ ہم آپ کو منیم کامن سہولت بغیر کسی چارجز کے مہیا کرائیں گے۔ آپ کے ذریعہ ایسا کھاتہ کھولتے وقت ہم آپ کو صاف اور واضح طریقہ سے اس کھاتہ سے متعلق ساری تفصیل بتائیں گے۔

(ج) مندرجہ بالا کھاتوں میں ہم آپ کو نامزدگی کی سہولیات بھی مہیا کرائیں گے جہاں اس کی اجازت ہوگی۔ ہم اکاؤنٹ کھولنے والے فارم میں نامزدگی کا آپشن (موقع) اور پاس بک / اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ / ایف ڈی آر میں اس کے اندراج کا بھی خانہ ہوگا۔ ہم آپ کو آپ کے کھاتوں میں نامزدگی سہولت کا استعمال نہ کرنے کے نتائج سے بھی آگاہ کر دیں گے جب آپ کھاتہ کھول رہے ہوں گے۔

(د) ہم آپ کی التجا پر آپ کے کھاتہ میں نامزدگی بھرنے پر اس کی تفصیل آپ کی پاس بک / اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ / ایف ڈی آر میں نمایاں کریں گے۔ ہم ان پر نامی کا نام بھی لکھ دیں گے۔

(ه) ہم آپ کو لیکوئڈ ڈپازٹ سہولت، سویپ اکاؤنٹ اور اسی طرح کے دوسرے پروڈکٹس جن کی ہم پیشکش کرتے ہیں کے بارے میں آپ کے ذریعہ کھاتہ کھولتے وقت بتائیں گے اور ان کے حصول کے طریقہ کے بارے میں بھی بتائیں گے۔

8.1.1 کھاتہ کھولنا اور ڈپازٹ اکاؤنٹس کے استعمال کا طریقہ

کسی بھی جمع کھاتہ کھولنے سے پہلے ہم کریں گے:

(الف) ”اپنے کسٹمر کو پہچاننے، ہدایات کے تحت اس پر نگاہ رکھیں گے۔“

(ب) اپنی پہچان سے متعلق ثبوت اور دستاویز جمع کرنے کے لئے کہیں گے۔

(ج) ہم صرف وہی معلومات حاصل کریں گے جن کی ”اپنے گاہک کو پہچاننے“، منی لانڈرنگ روکنے اور قانونی ضرورت پوری کرنے میں چاہئے ہیں۔

اگر اس کے علاوہ کوئی اور معلومات حاصل کرنا ہو تو ہم اس کے لئے کہیں گے اور وجہ بھی بتائیں گے ان معلومات کا فراہم کرنا آپ کے لئے رضاکارانہ ہوگا بشرطیکہ کوئی قانونی ضرورت نہ ہو۔ آپ کی ہر معلومات خفیہ رکھی جائے گی بشرطیکہ یہ معلومات قانون پر عمل کرانے والی ایجنسیوں یا بینکنگ ریگولیٹر کو درکار نہ ہوں۔

(د) ہم آپ کو کھاتہ کھولنے والے فارم میں ان سبھی معلومات کا ذکر کریں گے جو ”اپنے گاہک کو پہچاننے“ (کے وائی سی) کے لئے درکار ہیں اور سبھی دستاویز جو آپ کی تصدیق کرتے ہوں کو بھی مہیا کرانے کے لئے بتائیں گے۔

(ه) ہم آپ سے وقتاً فوقتاً ”کے وائی سی“ کے تحت ضروری دستاویز جمع کرنے کے لئے کہیں گے تاکہ ریکارڈ اپ ڈیٹ رہے۔

(و) جب آپ جمع کھاتہ کھولتے ہیں اس وقت ہم آپ کو اس کا پورا طریقہ کار بتائیں گے اور آپ کے ذریعہ پوچھے گئے سوالات پر آپ کو مطمئن بھی کریں گے۔

(ز) ہم آپ کو آپ کے ذریعہ جمع کھاتہ کھولنے پر ان سہولیات کے بارے میں بھی بتائیں گے کہ ان کے لئے شرائط کیا ہیں (ایم آئی ٹی سی)

(ح) آپ کے ذریعہ کھاتہ کھولنے کے وقت پر ان سہولیات کے بارے میں بھی بتائیں گے کہ انشورنس اسکیم کے تحت ڈپازٹ انشورنس اور کریڈٹ گرانٹی کارپوریشن آف انڈیا (ڈی آئی سی جی سی) آپ کو کتنے پریمیم پر کتنا انشورنس کور کرتی ہے۔

8.1.2 اپنے کھاتہ کی تبدیلی

(الف) اگر آپ اپنے موجودہ کرنٹ اکاؤنٹ / سیونگس اکاؤنٹ سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ اپنے پہلے پیمنٹ کرنے کے بعد 14 دن کے اندر اپنا کھاتہ دوسرے اکاؤنٹ میں تبدیل کرنے کے لئے ہم سے رجوع کر سکتے ہیں یا آپ اپنا کھاتہ بند کرنے اور رقم واپسی کے لئے بھی کہہ سکتے ہیں ہم آپ کو بغیر کسی سود کے آپ کی رقم واپس کر دیں گے۔ ہم اس کے لئے کوئی نوٹس پیر ڈیا اضافی چارج کے لئے نہیں کہیں گے۔

(ب) اگر آپ اپنا کرنٹ / سیونگس اکاؤنٹ بند کرنا چاہتے ہیں ہم ایسا آپ سے ہدایات موصول ہونے کے 3 کام کے دنوں میں کر دیں گے بشرطیکہ آپ ضابطہ کی کارروائی پوری کر دیں اور سبھی دستاویز جمع کر دیں۔

(ج) اگر آپ ہماری کسی دوسری برانچ میں اپنا اکاؤنٹ ٹرانسفر کرنا چاہتے ہیں ہم ایسا کر دیں گے۔ آپ کی درخواست موصول ہونے کے 3 کام کے دنوں کے اندر ہم آپ کا اکاؤنٹ اس برانچ پر جہاں آپ کھاتہ ٹرانسفر کرنا چاہتے ہیں بغیر آپ کے ایڈریس سے متعلق مزید ثبوت مانگتے ہوئے ایسا کر دیں گے آپ کو صرف اپنا موجودہ پتہ ایک کاغذ پر لکھ کر دینا ہوگا۔ آپ کو اس پتہ کی دستاویزی تصدیق 6 ماہ کے اندر وہاں جمع کرنا ہوگی۔

جیسے ہی آپ کا کھاتہ چالو ہونے کے لائق ہو جائے گا ہم آپ کو اس کی اطلاع دے دیں گے۔ نئی برانچ کو آپ کے ذریعہ جمع نئی ہدایات کے متعلق معلومات اس کو فراہم کر دی جائے گی۔ اور یہ بھی بتا دیا جائے گا کہ اگر کوئی براہ راست کٹوتی ہوتی ہے

- 8.1.3 سیونکس / کرنٹ اکاؤنٹس (بچت کھاتہ اور جاری کھاتہ)
آپ کوئی بھی جمع کھاتہ کھولتے ہیں ہم بتائیں گے۔
(الف) آپ اپنے کھاتہ سے ایک مجوزہ وقفہ میں کتنی بار بغیر کسی چارجز کے بارے میں دین (ٹرانزیکشن) اور نقد کا سی کر سکتے ہیں۔
(ب) زیادہ ٹرانزیکشن پر کتنا اضافی چارج دینا ہوگا یہ ساری باتیں ٹیئرڈ شیڈول میں شامل ہوں گی۔
(ج) ہم آپ کو سیونکس ڈپازٹس پر حاصل شرح سود کے بارے میں بھی بتائیں گے کہ پیرینڈ مکمل ہونے پر رقم کی ادائیگی پر سود کیسے نکالا جاتا ہے / ادا ہوتا ہے۔

8.1.3.1 کم سے کم (مینیمم) بیلنس)

- (الف) ہماری برانچوں میں سیونکس بینک اکاؤنٹ میں کم سے کم کتنی رقم بیلنس میں ہوگا ملاحظہ کیا جائے گا۔
(ب) جمع مصنوعات جیسے بچت بینک کھاتہ، کرنٹ (جاری) کھاتہ یا دوسری طرح کے جمع کھاتوں کے بارے میں ہم بتائیں گے۔
(i) ایسے کھاتوں میں کم سے کم رقم بیلنس میں رہنے کے لئے یہ شرائط کا حصہ ہے کے بارے میں بتائیں گے۔
(ii) اگر آپ ان شرائط کو پورا کرنے میں قاصر رہتے ہیں اور آپ کے کھاتہ میں بیلنس کم ہو جاتا ہے تو آپ سے اضافی چارجز وصولے جائیں گے اس کے بارے میں ٹیئرڈ شیڈول میں پوری تفصیل شامل ہوگی۔
(iii) آپ کے کھاتہ میں بیلنس (مینیمم) کم ہونے پر آپ کو 30 دن ایڈوانس میں نوٹس دیں گے اس کے بعد ہی اضافی چارجز لگائیں گے۔ ان 30 دنوں کے اندر ہم اضافی چارجز نہیں لگائیں گے۔

8.1.3.2 چارجز

- ہمارے ٹیئرڈ شیڈول میں چیک بک جاری کرنے، اکاؤنٹ کے ڈپلیکیٹ / اضافی اسٹیٹمنٹ، ڈپلیکیٹ پاس بک پیڈ چیک کی کاپیاں، فوئیو چارجز، ڈبیٹ کارڈ، ای ایم کارڈ، دستخطوں کی تصدیق، چیکوں کی واپسی، اکاؤنٹ کے اسٹائل میں تبدیلی، مینڈیٹ میں تبدیلی، بچت کھاتہ / کرنٹ اکاؤنٹ کو بند کرنا وغیرہ پر لگنے والے چارجز کے بارے میں پوری تفصیل ہماری ٹیئرڈ شیڈول میں شامل ہوگی اگر آپ کو کسی خاص مدت تک ان کھاتوں میں کوئی رعایت / چھوٹ دی گئی ہوگی تو وہ اس مدت تک جاری رہے گی۔

8.1.3.3 پاس بک / اسٹیٹمنٹ

- (الف) اگر آپ نے پاس بک نہیں لی ہے تو ہم آپ کو آپ کے کھاتہ میں لین دین کے اندراج کو ماہانہ اسٹیٹمنٹ / ای میل اسٹیٹمنٹ (جیسا آپ کی مرضی ہو) کی شکل میں فراہم کریں گے۔
(ب) اگر آپ کو زیادہ مرتبہ اپنے اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ کی ضرورت پڑتی ہے تو ہم اضافی چارجز لے کر آپ کو فراہم کریں گے اس کا ذکر بھی ٹیئرڈ شیڈول میں کیا گیا ہے۔
(ج) ہم اپنا منکر کوڈ، اور آئی ایف ایس کوڈ آپ کی پاس بک / اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ میں دکھاتے ہیں۔
(د) ہم آپ کی پاس بک / اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ میں کسٹمر کیئر نمبر بینک کاربرانچ کا رابطہ نمبر بھی لکھتے ہیں۔
(ه) ہم اس بات کو یقینی بناتے ہیں کہ آپ کی پاس بک / اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ میں درج آنکڑے (انٹریز) چھوٹی، معلوماتی اور قابل فہم ہوں۔

8.1.3.4 ڈپازٹ اکاؤنٹس کو اپ گریڈ کرنا

- اگر آپ کا اکاؤنٹ اپ گریڈیشن کی شرائط سے میل کھاتا ہے تو ہم آپ سے تحریری طور منظور حاصل کر کے اس کو اپ گریڈ کر دیں گے۔ یہ منظوری الیکٹرانک موڈ سے بھی (لیکن تصدیق شدہ) یا کسی اور ذرائع سے بھی حاصل کی جاسکتی ہے۔

8.1.4 خابالغ (مانرس) کے کھاتہ

- (الف) ہم آپ کی درخواست پر آپ کو بتائیں گے کہ مانس کھاتہ کیسے کھولا جاتا ہے اور کیسے آپریٹ کیا جاتا ہے۔
(ب) ہم آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ مانس خابالغ (میجر) ہو جائے گا۔

8.1.5 ان آپریٹو / ڈارمینٹ اکاؤنٹس (عمل میں نہ آنے والے کھاتہ)

- (الف) ہم آپ کو آپ کے ذریعہ کھاتہ کھولتے وقت یہ بتائیں گے کہ کن حالات میں آپ کا کھاتہ ان آپریٹو / ڈارمینٹ کنٹیگری میں رکھ دیا جائے گا۔ آپ کو 3 ماہ پہلے نوٹس کے ذریعہ بتا دیا جائے گا کہ آپ کا کھاتہ ان آپریٹو / ڈارمینٹ کنٹیگری میں رکھا گیا ہے اور اس کے کیا نتائج ہوں گے۔
(ب) آپ کو ای میل / ایس ایم ایس سے بھی خبر کی جائے گی کہ آپ کے کھاتہ کو ان آپریٹو / ڈارمینٹ کیا جا رہا ہے۔

- (ج) کھاتے کے جوائنٹ کھاتہ دار کو کھاتہ ان آپریٹو/ ڈارمیٹ ہونے کے بارے میں مطلع کیا جائے گا۔
 (د) اگر آپ کھاتے کو چالو کرنا چاہتے ہیں تو آپ کو طریقہ کار بتایا جائے گا۔
 (ہ) آپ کے کھاتے کو چالو کرنے پر آپ سے کوئی رقم فیس کی شکل میں نہیں لی جائے گی۔

8.1.6 کھاتہ بند کرنا

عام طور پر بغیر ۳۰ دن کا نوٹس دیئے ہوئے پر آپ کے کھاتے کو بند نہیں کرتے ہیں اور کھاتہ بند کرنے کی وجہ بھی نوٹس میں بتاتے ہیں۔ ایسے معاملات میں آپ سے امید کی جاتی ہے کہ آپ کوئی دوسرا انتظام کر لیں اگر آپ نے پہلے سے کوئی چیک ادائیگی کے لئے جاری کر رکھے ہیں اور اس کھاتہ کے مزید چیک جاری نہ کریں۔

8.2 کلیرنگ سائکل / کلکیشن خدمات

(الف) ہم آپ کو بکس میں چیک ڈالنے کی سہولیت مہیا کر آئیں گے۔ تاکہ اپنے چیک کلکیشن میں پہنچنے کے لئے آپ بکس میں ڈال سکیں۔ اس بات کا پورا خیال رکھا جائے گا کہ بکس میں ڈالے گئے چیکوں کو فوری اور صحیح طریقہ سے اکاؤنٹ کے لئے اندراج کیا جائے۔ لیکن اگر آپ اپنے چیکوں کو ڈراپ بکس میں نہیں ڈالنا چاہتے ہیں تو آپ ان کو اکاؤنٹر پر دے کر رسید لے سکتے ہیں۔

(ب) ہم آپ کو کلیرنگ میں لگنے والے وقت کے بارے میں بتائیں گے کہ مقامی چیکوں میں اور باہر شہروں کے چیکوں میں کتنا کتنا وقت لگے گا۔ آپ کب تک اپنے انسٹرومیٹ سے رقم نکال سکتے ہیں اور دیری ہونے پر آپ کو کب سے سود حاصل کرنے کا حق ہوگا۔ یہ سب ہم چیک کلکیشن پالیسی کے تحت آپ کو بتائیں گے۔

(ج) اگر انسٹرومیٹ کلکیشن میں دیری ہوتی ہے تو ہم آپ کے ذریعہ مانگے جانے کے بغیر ہی چیک کلکیشن پالیسی / معاوضہ پالیسی کے تحت معاوضہ دیں گے۔

(د) اگر آپ کے ذریعہ جمع کیا گیا چیک / ان پیڈ (بغیر ادائیگی) واپس آ جاتا ہے تو ہم فوراً ایس ایم ایس راہی۔ میل کے ذریعہ آپ کو مطلع کریں گے۔

(ہ) ہم آپ کو ان پیڈ چیک / واپسی چیک ریٹرن میمورنڈم مستحفظ شدہ کے ساتھ جس میں واپسی کی تاریخ اور واپسی کی وجہ بھی ہوگی ۲۴ گھنٹہ کے اندر واپس کر دیں گے۔

(و) اگر باہری شہروں (آؤٹ اسٹیشن) چیک کے فوراً بھگتان کی پیشکش کی جاتی ہے ہم آپ کو اس سے متعلق سبھی معلومات جن میں لاگو شرائط بھی شامل ہیں، چیک بھگتان کی لمٹ اور اکاؤنٹ اطمینان بخش طور پر آپریٹ کیا جاتا ہے کے بارے میں معلومات فراہم کریں گے۔

(ز) ہم اپنی چیک کلکیشن پالیسی کے تحت ہی آپ کے راستہ میں گم ہو جانے والے چیک (انسٹرومنٹ) پر معاوضہ دیں گے اور آپ کو ڈبلی کیٹ چیک (انسٹرومنٹ) بنوانے میں مدد کریں گے۔

(ح) جب آپ ہماری بینک (برانچ) میں اکاؤنٹ کھولتے ہیں یا آپ کے ذریعہ پوچھنے پر ہم آپ کو مندرجہ ذیل بالا معلومات فراہم کریں گے۔ اگر ہماری چیک کلکیشن پالیسی میں کوئی تبدیلی ہوتی ہے یا اس پر نظر ثانی کی جاتی ہے تو اس کو ہماری سبھی برانچوں میں نمایاں طور پر دکھایا جائے گا۔

8.3 کیش ٹرانزیکشن (نقد لین دین)

(الف) ہم کوربینکنگ کے تحت اپنی کسی بھی برانچ میں نقدی حاصل کر سکتے ہیں اور ادائیگی بھی کریں گے بشرطیکہ کسی خاص قسم کے لین دین پر روک نہ ہو۔ اس طرح کے لین دین پر ہم کچھ چارجز بھی لیتے ہیں۔

(ب) ہم آپ کے گندے، کٹے پھٹے نوٹ تبدیل کریں گے اور چھوٹے سکہ بھی اور اس کے بدلے میں صاف ستھرے نوٹ / سکہ بھی برانچوں میں ملیں گے۔ ہم اس سہولت کو بہت جلد ہی راستہ چلنے والے گاہکوں کو بھی مہیا کریں گے۔

(ج) مخصوص رقم سے زیادہ کے لین دین پر ہم آپ سے پین نمبر دکھانے کو کہیں گے۔

8.4 براہ راست ڈیبٹ اور موجودہ ہدایت

ہم بتائیں گے:

(الف) آپ کے ذریعہ کھاتہ کھولنے پر ہم آپ کو بتائیں گے کہ ڈائریکٹ ڈیبٹ / موجودہ ہدایات کیسے کام کرتی ہیں اور آپ کس طرح ان کو ریکارڈ / کینسل کر سکتے ہیں اور ان پر واجب چارجز کیا ہیں۔ یہ چارجز ٹیرف شیڈول میں دیئے ہوئے ہیں۔

(ح) ہم آپ کو آپ کے ڈپازٹ پر حاصل سود پر لاگو انکم ٹیکس ایکٹ کے بارے میں بھی آگاہ کریں گے۔ ہم آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ انکم ٹیکس کو سروس (اصل) پر کاٹنے سے بچنے کے لئے آپ کس طرح سے ایکٹ کے مطابق مستثنیٰ ہو سکتے ہیں۔

(ط) ہم آپ سے فارم 15 جی یا 15 ایچ جو بھی لاگو ہو حاصل کریں گے۔ جب آپ ڈپازٹ کرتے ہیں، اگر آپ انکم ٹیکس دینے کے اہل نہیں ہیں (سود کی رقم پر) ہم آپ کی ضرورت کے حساب سے وقفہ وقفہ سے یہ فارم جمع کر سکتے ہیں اگر آپ سود کی رقم پر انکم ٹیکس کے زمرہ میں نہیں آتے ہیں ہم آپ کو ان فارموں کی رسیدیں گے۔

(ی) اگر آپ کے ڈپازٹ پر حاصل سود سے انکم ٹیکس کا ٹاگیا ہے تو ہم آپ کو مقررہ وقت کے اندر اس کا سرٹیفکیٹ جاری کریں گے۔

(ک) اگر کوئی ٹیکس کا ٹاگیا ہے آپ کی میعاد جمع کے سود پر خواہ وہ سیونگ رکنٹ اکاؤنٹ سے ہو تو ہم اس کا اندراج آپ کی پاس بک اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ میں درج دکھائیں گے۔

8.7.1 میعاد جمع کے برخلاف ایڈوانس (پیشگی رقم) کا حصول

ہم آپ کو آپ کے لئے قرض اور ڈرافٹ کی سہولت میعاد جمع (ٹرم ڈپازٹ) کے برخلاف حاصل کرنے کے بارے میں تفصیل سے بتائیں گے۔

8.8 متوفی کھاتہ دار کے معاملہ میں دعووں کا تصفیہ

(الف) ہم متوفی کھاتہ داروں کے معاملہ میں بہت سے آسان طریقہ پر عمل کرتے ہوئے ان کے دعوؤں کا تصفیہ کریں گے۔

(ب) ہم متوفی کھاتہ داروں کے کھاتوں میں جمع رقم کے تصفیہ کے معاملہ میں اس سے متعلق فارم ان کے دعوے داروں کو فراہم کرائیں گے۔ ہم دعویٰ فارم اپنی ویب سائٹ پر بھی ڈال دیں گے۔

8.8.1 نامنی (نامزدگی) کلاز / سرواٹور (زندہ باقی) کے کھاتہ

(الف) متوفی جمع کرنے والے (ڈپازٹر) کے معاملہ میں جب کہ ڈپازٹر نے نامزدگی سہولت کا استعمال کر کے ایک جائز نامنی بنایا تھا یا ڈپازٹر (متوفی) نے سرواٹور شپ کلاز کے ساتھ کھاتہ کھولا تھا (آئیدر یا سرواٹور) کوئی ایک یا سرواٹور، فارم یا سرواٹور یا بعد والا سرواٹور) کھاتہ میں جمع بیلنس رقم کی ادائیگی زندہ رہنے والے (سرواٹور) / نامنی کو کی جائے گی بشرطیکہ:

(i) سرواٹور نامنی کی پہچان اور کھاتہ دار کی موت کی تصدیق کے معقول دستاویز جمع کیے جائیں۔

(ii) باختیار کورٹ کی جانب سے متوفی کے کھاتے سے رقم کی ادائیگی پر روک کا حکم نہ پاس ہوا ہو۔

ایسے معاملات میں سرواٹور (س) / رقم جمع کرنے والے سے نامنی کو وارث سرٹیفکیٹ (سکسیشن سرٹیفکیٹ) / سرکاری لیٹر یا ٹرائل لیٹر مانگنے پر زور نہ دیتے ہوئے رقم کی ادائیگی کی جائے گی۔ متوفی کے کھاتے میں خواہ کتنی بھی رقم ہو سرواٹور / نامنی سے ضمانت یا انڈیمنیٹی بانڈ جمع کرنے کے لئے نہیں کہا جائے گا۔

(ب) سرواٹور / نامنی بینک سے رقم کی ادائیگی پر وہ متوفی کھاتہ دار کے قانونی وارثوں کے لئے ایک ٹرسٹی (متوفی) / انکراں کی حیثیت سے کام کرے گا۔ مثلاً ایسی رقم کی ادائیگی وارثوں کے حق پر اثر انداز نہ ہوگی اگر کوئی وارث سرواٹور / نامنی کے خلاف دعویٰ کرتا ہے۔

(ج) ان نامی حالات میں بینک کی طرف سے سرواٹور / نامنی کو متوفی کے کھاتے سے رقم کی ادائیگی بینک کی ذمہ داری کو پورا کر دیتی ہے۔

(د) میعاد جمع (ٹرم ڈپازٹ) کے معاملہ میں جو انٹ ڈپازٹرز کے ہر ایک کی جانب سے اگر اس بات کا مینڈیٹ دیا گیا ہے کہ کسی ایک کی موت ہو جانے پر رقم کی پیشگی ادائیگی (پری مچور ودھڈ رال)، جو انٹ کھاتہ خواہ آئیدر یا سرواٹور ہو یا فارم یا سرواٹور ہو، زندہ بچے ڈپازٹ کو کر دی جائے گی۔

8.8.2 کھاتہ بغیر سرواٹور / نامنی کلاز

اگر متوفی کھاتہ دار نے ”آئیدر یا سرواٹور کھاتوں کے علاوہ کسی کھاتے میں (سنگل جو انٹ کھاتے) میں نامنی نہیں بنایا ہے تو ہم قانونی وارثوں کو رقم کی ادائیگی کے لئے ایک آسان طریقہ کار اپنائیں گے۔ جس سے ایک عام آدمی کو بہت سی دقتوں کا اور مالی پریشانیوں کا سامنا نہ کرنا پڑے۔ ہم نے اپنی رسک مینجمنٹ پالیسی (خطراتی نظام پالیسی) کو دھیان میں رکھتے ہوئے متوفی کھاتہ دار سے رقم کی ادائیگی اس کے وارث / وارثان کو ایک مخصوص لمٹ تک کی رقم کے لئے زیادہ دستاویز نہ مانگتے ہوئے صرف ایڈیمنیٹی لیٹر کے ذریعہ ہی کر دیں گے۔

8.8.3 دعووں کے تصفیہ کیلئے مقررہ وقت

ہم کھاتہ دار کی موت ہونے پر اس کے نامی سروائیور سے رقم واپسی کے دعویٰ کی درخواست پر کھاتہ دار کی موت کا تصدیق نامہ نیز دعوے دار کی پہچان و بینک کی طرف سے اطمینان ہو جانے پر دعویٰ کی درخواست کی تاریخ سے (درخواست کی حصولیابی کی تاریخ) 15 دن کے اندر دعویٰ کا تصفیہ کر دیں گے۔

8.8.4 مبعادی جمع کھاتہ (ٹرم ڈپازٹ اکاؤنٹ) وقت سے پہلے ہی ختم ہو جانا

مبعادی جمع کے معاملہ میں اگر کھاتہ کھولنے والے فارم میں ہی ایک کلاز رکھ دیں گے کہ ڈپازٹ کی موت پر مبعادی جمع کو وقت سے پہلے ہی (پری میچورنیشن) کھاتہ بند کرنے کی اجازت ہوگی۔ اس کھاتہ سے پری میچورنم کی نکاسی کن حالات میں کی جائے گی یہ بھی کھاتہ کھولنے والے فارم میں درج ہوگا۔ اس طرح کی رقم نکاسی پر کوئی جرمانہ بھی نہیں لگے گا۔

8.8.5 متوفی جمع کنندہ (ڈپازٹر) کے نام کے کھاتہ میں آمد رقم کا بہاؤ۔ برتاؤ

جمع کھاتہ سروائیور/رنامنی۔ اس کو دفتوں اور پریشانیوں سے بچانے کے لئے ہم ان سے ایک اختیار نامہ/موزوں ایگریمنٹ حاصل کریں گے تاکہ متوفی کھاتہ دار کے کھاتہ میں باہر سے آنے والی رقم کو کس طرح سے ٹریٹ کیا جائے۔ اس معاملہ میں ہم مندرجہ ذیل دو طریقوں میں سے کسی ایک طریقہ کو اپنائیں گے۔

(i) ہم متوفی کھاتہ دار کے نامی/سروائیور سے ایک نیا کھاتہ جس کا نام ”اسٹیٹ آف ڈی ڈبلیو ڈبلیو ڈبلیو“ ہوگا۔ کی بابت ایک اختیار نامہ حاصل کریں گے۔ اس کھاتہ میں متوفی کے کھاتہ میں باہر سے آنے والی رقم کو کریڈٹ کیا جائے گا بشرطیکہ اس میں کوئی رقم نکالی نہ گئی ہو۔

(ii) یا ہم متوفی کھاتہ دار کے نامی/سروائیور سے اختیار حاصل کریں گے اس ریمارک کے ساتھ کہ آنے والی رقم ترسیل کنندہ کو واپس بھیج دی جائے کیونکہ ”کھاتہ دار کی موت ہو چکی ہے“ اور نامی/سروائیور کو اس واپسی کے بابت مطلع کریں گے۔ سروائیور/نامی/قانونی وارث رقم بھیجنے والے سے پھر رابطہ قائم کریں گے کہ رقم نیگوشیل انسرمنٹ یا الیکٹرانک ٹرانسفر کے ذریعہ اصل مستفید کو دی جائے۔

8.9 سیف ڈپازٹ لاکرس

ہم آپ کو آپ کے قیمتی سامان کی حفاظت اور سیف ڈپازٹ لاکرس کے الاٹمنٹ کے بارے میں قانون اور طریقہ کار کی مکمل تفصیل سے آگاہ کریں گے اگر ہم اس خدمت کی پیشکش کرتے ہیں۔ ہم آپ کو لاکرس کے الاٹمنٹ کے بدلہ فلکسڈ ڈپازٹس کے بارے میں زور نہیں ڈالیں گے۔ لیکن لاکرس کے کرایہ کو یقینی بنانے کے لئے کم از کم 3 سال کے کرایہ کے برابر اور لاکرس کی ٹوٹ پھوٹ کے چارجز بدل کے طور پر فلکسڈ ڈپازٹ کے لئے کہیں گے۔

8.10 غیر ملکی زرمبادلہ کی خدمات

(الف) جب آپ کوئی غیر ملکی کرنسی خریدتے یا بیچتے ہیں ہم اس سے متعلق خدمات کے بارے میں آپ کو معلومات فراہم کرتے ہیں۔ زرمبادلہ کی تبدیلی کی شرح اور اس پر لئے جانے والے چارجز جو ٹرانزیکشن پر لاگو ہوتے ہیں۔ اگر یہ ممکن نہ ہو تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ ان پر کیسے کام کیا جائے گا۔

(ب) اگر آپ رقم بیرون ملک بھیجنا چاہتے ہیں ہم آپ کو بتائیں گے کہ یہ کیسے بھیجی جاسکتی ہے اور آپ کو بتائیں گے:

(i) خدمات کا بیور اور اس کے استعمال کا طریقہ

(ii) آپ کے ذریعہ بھیجی جانے والی رقم جو مستفید کو ملے گی اس کا وقت اور اگر تاخیر ہو تو اس کی وجہ بھی بتائیں گے۔

(iii) آپ کے ذریعہ بیرون ملک بھیجی جانے والی رقم پر آپ کو کمیشن دینا ہوگا اور مستفید کو بھی وہاں پر بینک چارجز دینا ہوں گے اس کی تفصیل بھی ہم آپ کو بتائیں گے۔

(ج) ہم آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ آپ کے ذریعہ بیرون ملک ادائیگی کرنے سے متعلق اطلاعات موزوں ہے یا نہیں۔ اگر ان میں کوئی فرق ہے یا نامکمل دستاویز تو ہم کو فوراً اصلاح دیں گے کہ اس کو ٹھیک کر لیں یا مکمل کر لیں۔

(د) اگر رقم بیرون ملک سے آپ کے کھاتہ میں ٹرانسفر ہو رہی ہے ہم آپ کو بتائیں گے کہ اصل رقم کتنی تھی اور اس پر چارجز کتنے لگے۔ اگر بیرون ترسیل کنندہ یہ چارجز دینے پر رضامند ہے تو ہم آپ کے کھاتہ سے چارجز نہیں وصولیں گے۔

(ه) جب بھی آپ ہم سے التجا کریں گے ہم غیر ملکی زرمبادلہ خدمات سے متعلق قانونی ضرورتیں اور شرائط کے بارے میں آپ کی رہنمائی کریں گے۔

(و) اگر بیرون ملک بھیجی جانے والی یا بیرون ملک سے آنے والی رقم کے کھاتوں میں کریڈٹ ہونے میں مجوزہ تاریخ سے تاخیر ہوتی ہے آپ کو معاوضہ دیا جائے گا (الف) اگر رقم کے واجب الادا تاریخ سے تاخیر ہونے پر آپ کو سود میں نقصان اٹھانا پڑتا ہے (درمیانی وقفہ کا) (ب) یا فوریکس ریٹ میں کمی آجاتی ہے تو ہم اپنی معاوضہ پالیسی کے تحت معاوضہ ادا کریں گے۔

8.12.1.2 قرض (لون) کی درخواستیں اور ان پر عمل کا طریقہ کار (پروسیسنگ)

- (الف) کسی قرض مصنوعات (پروڈکٹ) کے لئے درخواست کرنے پر ہم اپنی کیشن فارم کے ساتھ ہی آپ کو اس پر شرح سود اور سالانہ سود کا تخمینہ، یہ فلوٹنگ ہوگا یا فلکسڈ، پروسیسنگ کی فیس/ چارجیز، اگر قرض منظور نہیں ہوتا ہے تو یہ فیس واپس ہوگی/ ادا کر دی جائے گی، پیشگی ادائیگی آپشن (موقع) اور چارجیز اگر کوئی ہوں تو، پر چارجیز، موجود شرح سود میں تبدیلی یا کوئی اور معاملہ وغیرہ جس سے مقروض کے مفاد متاثر ہوں گے بارے میں بتائیں گے تاکہ آپ دوسری بینکوں سے اس کا موازنہ کر کے اپنے فیصلے سے ہم کو آگاہ کر سکیں۔
- (ب) ہم آپ کو جمع کرنے والی ضروری دستاویزوں کی چیک لسٹ دیں گے تاکہ آپ اپنی قرض درخواست کے ساتھ قانونی اور ریگولیٹری ضروریات کو پورا کرتے ہوئے سبھی دستاویزوں کے ساتھ اپنی اپلی کیشن فارم کو مکمل کر کے ہمارے پاس جمع کریں ہم آپ کو اپلی کیشن فارم بھرنے میں اگر آپ کو ضرورت ہو تو مدد بھی کریں گے۔
- (ج) آپ کی درخواست فارم موصول ہونے پر بغیر کسی رکاوٹ کے ہم آپ کو تحریری وصولیابی دیں گے خواہ آپ نے یہ فارم خود یا آن لائن جمع کیا ہو ہم وصولیابی میں آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ آپ کی درخواست پر کتنا وقت لگے گا۔
- (د) ہم آپ کو 20 لاکھ روپے تک کی قرض درخواست پر 30 کام کے دنوں کے اندر ہم اپنے فیصلہ سے آگاہ کر دیں گے۔ یہ میعاد آپ کے فارم وصولیابی کی تاریخ سے گنی جائے گی بشرطیکہ آپ کی درخواست ہر طرح سے مکمل ہو اور اس کے ساتھ سبھی ضروری دستاویز منسلک کر دیئے گئے ہوں (چیک لسٹ میں بتائے گئے دستاویز)
- (ه) عام طور پر سبھی ضروری دستاویز آپ کی قرض درخواست کے ساتھ ہی جمع کرائے جاتے ہیں پھر بھی اگر کوئی اور اضافی معلومات کی ضرورت پڑنے پر ہم آپ سے فوراً رابطہ کریں گے۔
- (و) ہم آپ کو تحریری طور پر آپ کے ذریعہ جمع کی گئی قرض درخواست کو مسترد کرنے کی صورت میں آپ کو اطلاع دیں گے۔
- (ز) ہم آپ کو قرض منظوری لیٹر فراہم کریں گے جس میں قرض کی رقم اور ساری شرائط درج ہوں گی۔
- (ح) ہم آپ کو رقم واپسی شیڈول بھی مہیا کریں گے جس میں قرض میعاد کے لئے رقم واپسی بشمول اصل رقم اور اس پر سود کی تفصیل ہوگی۔
- (ط) ہم آپ کو یہ بھی مطلع کریں گے کہ شرح سود میں تبدیلی ہونے پر آپ اپنی ماہانہ قسطوں میں تبدیلی چاہتے ہیں یا میعاد میں تبدیلی چاہتے ہیں اس بارے میں آپ اپنا آپشن دے سکتے ہیں۔
- (ی) ہم آپ کو آپ کی درخواست پر اپنی قیمت پر آپ کے ذریعہ قرض فارم کے ساتھ جمع کئے گئے سبھی دستاویزوں کی تصدیق شدہ کاپیاں فراہم کریں گے۔
- (ک) ہم آپ کو وہ سبھی دستاویز جو سیکورٹی (ضمانت) کے طور پر قرض کے لئے دوسرے شخص کی ضمانت کے طور پر ہمارے پاس جمع کئے گئے ہیں کی تحریری رسید دیں گے۔
- (ل) آپ کے اکاؤنٹ (قرض) کے این پی اے (واپسی کی امید نہیں) ہونے سے پہلے ہم پوری کوشش کریں گے کہ آپ کو اکاؤنٹ کے اسٹیٹس کے بارے میں لیٹر/ ای۔میل/ ایس ایم ایس کے ذریعہ مطلع کر دیں۔
- (م) ہم آپ کو آپ کے قرض کی واپسی یا اضافی سیکورٹیز کے لئے (معاہدہ کے مطابق) وقت سے کافی پہلے ایک نوٹس دیں گے۔
- (ن) ہم آپ کو ڈیمانڈ لون/ میعادى لون کے سالانہ اسٹیٹمنٹ مہیا کرائیں گے۔
- (س) اگر آپ کو زیادہ مرتبہ لون اسٹیٹمنٹ کی ضرورت پڑتی ہے تو ہم ٹیرف شیڈول میں درج فیس لے کر ان کو مہیا کرائیں گے۔
- (ع) ہم آپ کو قرض واپسی پر سبھی بقایا جات کی ادائیگی کے بعد آپ کے ذریعہ جمع کئے گئے سبھی دستاویز سیکورٹیز اور ٹائٹل ڈیڈس وغیرہ 15 دنوں کے اندر واپس کر دیں گے۔ اگر کوئی اور دعوہ آپ کی طرف نکلتا ہے تو ہم پوری تفصیل بتاتے ہوئے آپ کو ایک نوٹس ایس دعویٰ سے متعلق دیں گے اور جب تک اس دعویٰ کا تصفیہ نہیں ہو جاتا ہے ہم آپ کے ذریعہ جمع کئے گئے دستاویز/ سیکورٹیز/ ٹائٹل ڈیڈس اپنے پاس روک رکھیں گے۔
- (ف) قرض لیتے وقت آپ کے ذریعہ جمع کئے گئے سبھی دستاویز/ سیکورٹیز/ ٹائٹل ڈیڈس آپ کے ذریعہ قرض اور باقی ڈیو جمع کرنے کے بعد (معاہدہ کے مطابق) اگر 15 دن میں آپ کو واپس کرنے میں تاخیر ہوتی ہے تو ہم اس کا معاوضہ دیں گے۔
- (ص) قرض حاصل کرتے وقت آپ کے ذریعہ جمع سبھی دستاویز/ سیکورٹیز/ ٹائٹل ڈیڈس میں سے اگر کوئی دستاویز کم ہو جاتی ہے تو ہم اس نقصان کی تلافی کریں گے۔ ہم آپ کو اس بابت ایک سرٹیفکیٹ جاری کریں گے کہ سیکورٹیز/ دستاویز/ ٹائٹل ڈیڈس کھو گئی ہے/ ہیں اور ان دستاویزوں کی ڈپلی کیٹ کاپی حاصل کرنے میں ہم آپ کی پوری مدد کریں گے۔

- (ق) اگر آپ کے ذریعہ مالی ادارہ یا آپ کی بینک کے ذریعہ آپ کے قرض کا وائٹ کے ٹرانسفر کے بارے میں کوئی درخواست موصول ہوتی ہے تو ہم اس پر عمل کریں گے اور اپنے فیصلہ سے ہم 2 ہفتہ کے اندر مطلع کر دیں گے۔
- (ر) ہم فلونگ ریٹ پر ہوم ٹوٹس کی پیشگی ادائیگی پر ہم کوئی جرمانہ / چارجز کی وصولی نہیں کریں گے۔

8.13 گارنٹی

- (الف) اگر آپ چاہتے ہیں کہ آپ کی ذمہ داریوں / دینداریوں کی گارنٹی کوئی تھرڈ پارٹی لے لے اور ہم اس کو منظور کر لیں تو ہم آپ سے اس معاملہ میں اجازت چاہیں گے کہ آپ ہمیں اپنے فائینڈسیر / وہ شخص جو آپ کی گارنٹی / ضمانت لے رہا ہے کے بارے میں ہمیں اس کی خفیہ اطلاعات اس سے یا اس کے قانونی مشیر سے لینے میں اجازت دیں۔
- (ب) ہم یہ بھی کریں گے:

- (i) ہم ان سے کہیں گے کہ آپ آزادانہ طور پر قانونی مشورہ کر لیں کہ آپ قرض لینے والے کے دعووں کو بہتر سمجھتے ہیں اور آپ کے فیصلہ کے نتائج سے بھی واقف کرائیں گے۔ (ہم ان سے ان سبھی دستاویزوں پر صاف طور پر سفارشوں پر دستخط کرائیں گے)۔
- (ii) ہم ان کو (تھرڈ پارٹی کو) یہ بھی بتائیں گے کہ قرض لینے والے کے ساتھ ساتھ آپ پر بھی دینداریوں کی واپسی کی ذمہ داری آجائے گی۔
- (iii) ہم ان کو بتائیں گے کہ اب آپ پر دینداری کون کون سی ہوگی۔
- (iv) آپ کے ذریعہ کریڈٹ سہولت سے استفادہ کے بارے میں جو بھی شرائط ہیں خواہ وہ قرض منظوری / قرض معاہدہ کی ہوں کی ایک ایک کا پی بغیر کسی فیس کے آپ کے گارنٹر کو بھی دیں گے۔

(ج) اگر آپ کسی قرض (لون) کے گارنٹر بننے کی سوچ رہے ہیں تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ بارے میں۔

- (i) گارنٹر (ضمانت گیر) کی حیثیت سے آپ کی دینداریاں۔
- (ii) آپ بینک کو کتنی قرض رقم کی دینداری چکانے کا وعدہ کر رہے ہیں۔
- (iii) ان حالات کے بارے میں جب ہم آپ کو دینداری چکانے کے لئے بلائیں گے۔
- (iv) اگر آپ گارنٹر کی حیثیت سے قرض کی رقم چکانے میں مجبور ہیں تو ہم بینک میں جمع آپ کی دیگر رقم سے رجوع کریں گے۔
- (v) ہم آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ گارنٹر کی حیثیت سے آپ نے ایک مخصوص رقم (رقم کی حد) کی ذمہ داری لی ہے یا یہ بغیر لمٹ کی ہے۔
- (vi) ہم آپ کو ان حالات اور وقت کے بارے میں بھی بتائیں گے جبکہ آپ کو گارنٹر کی حیثیت سے آپ کی ذمہ داریوں اور دینداریوں سے خلاصی مل جائے گی اور اس سے متعلق طریقہ کار کو بھی ہم آپ کو بتائیں گے۔

(vii) ہم آپ کو قرض لینے والے، جس کے آپ گارنٹر ہیں کی مالی حالات میں اگر کوئی تبدیلی یا برا وقت آتا ہے کے بارے میں بھی بتائیں گے۔

(د) ہم آپ کو آپ کے ذریعہ ضمانت کے طور پر رکھے گئے سبھی دستاویز / ٹائٹل ڈیڈس جاندا کو رہن رکھنے کی وغیرہ قرض کی ادائیگی اور سبھی بقائے جات کی ادائیگی کے بعد 15 دن کے اندر واپس کر دیں گے۔

(ه) ہم آپ کو قرض کی ادائیگی اور سبھی بقایا جات کی ادائیگی کے اگر آپ کے ذریعہ ضمانت کے طور پر رکھے گئے سبھی دستاویز / جاندا کو رہن رکھنے کی ٹائٹل ڈیڈس وغیرہ 15 دن کے اندر واپس نہیں کر سکیں گے تو تاخیر کا معاوضہ دیں گے۔

(و) اگر ضمانت کے طور پر ہمارے پاس رکھے گئے دستاویز / سیکورٹیز / ٹائٹل ڈیڈس میں سے کچھ گم ہو جاتا ہے تو ایسی حالت میں گم ہوئے دساویز / سیکورٹیز کی بابت کھوجا جانے کا سرٹیفکٹ تصدیق شدہ جاری کریں گے اور گم شدہ دستاویزوں کی ڈپلی کیٹ حاصل کرنے میں ہم آپ کی پوری مدد کریں گے۔

8.14 سینٹرل رجسٹری (مرکزی / اندراج)

جب آپ قرض سہولیت حاصل کر لیتے ہیں اور اپنی غیر منقولہ جائداد کی یا تھرڈ پارٹی ضمانت کے طور پر رکھتے ہیں ہم آپ سینٹرل رجسٹری کے طریقہ کار کے بارے میں بتائیں گے اور اس بات کی حقیقت کہ ان رکارڈس کو کسی بھی قرض دینے والے یا کوئی دوسرا شخص جو آپ کی جائداد کے ساتھ ڈیلنگ کر رہا ہے وہ ان رکارڈس کو دیکھ سکتا ہے۔

8.15 بقایہ جات کا تصفیہ

(الف) اگر آپ وقت مقررہ پر اپنا قرض ادا کرنے سے قاصر ہیں تو ہم آپ کو اس بابت جلد سے مطلع کیجئے۔

(ب) ہم آپ کی جائز مالی مشکلات پر ہمدردانہ اور مثبت سوچ کے ساتھ غور کریں گے ہم اپنی ریگولیٹری ہدایات اور پالیسی کے عین مطابق ہی کام کریں گے۔

(ج) ہم آپ کو آپ کی مشکلات پر قابو پانے میں مدد کریں گے۔

(د) اگر ہم آپ کو ایک مشت تصفیہ (اوائی ایس) کی پیشکش کرتے ہیں آپ کے بقایہ جات کی ادائیگی کے لئے تو ہم آپ کو ایک مشت تصفیہ کی پیشکش کی وضاحت کریں گے۔

(ه) ہم ایک مشت تصفیہ پیشکش کی شرائط وغیرہ کو تحریری طور پر آپ کو دیں گے۔

(و) اگر سبھی بقایہ جات ایک مشت تصفیہ اسکیم کے تحت طے ہو جاتے ہیں آپ کو اس تصفیہ کے نتائج کو تفصیل سے بتائیں گے کہ اس کا اثر آپ کی کریڈٹ ہسٹری پر کیا ہوگا جو سی آئی سی کے ذریعہ قائم (مین ٹین) رکھی جاتی ہے۔

8.16 قرضوں/ کارڈڈیویز کو فروخت کرنا (سیکورٹائی زیشن)

(الف) آپ کے قرضوں/ کارڈڈیویز پر بقایہ جات کو دوسرے اداروں کو فروخت کرنے کے معاملہ میں ہم آپ کو اس ادارہ کا نام اور اس سے رابطہ کی تفصیل نیز

آپ کے قرضوں/ بقایہ جات کی رقم جو اس کو ٹرانسفر کی گئی ہے کے بارے میں مکمل معلومات فراہم کریں گے۔ عام حالات میں قرض/ کارڈڈیویز

جو غیر معیاری مانے جاتے ہیں ایک معاہدہ کے تحت سیٹ ریگسٹریشن کمپنی (اے آری) کو فروخت کر دیئے جاتے ہیں جہاں یہ بقایہ جات آپسی سمجھوتہ سے طے لئے جاتے ہیں ایسے سیٹ کو اے آری کو دینے کا کوئی سوال نہیں اٹھتا ہے۔

(ب) اب آپ کو اپنی دینداریاں اس ادارہ کو ادا کرنا ہوں گی جہاں یہ قرض/ کارڈڈیویز ٹرانسفر کئے گئے ہیں۔

(ج) جس ادارہ کو آپ کو قرض/ کارڈڈیویز بقایہ جات ٹرانسفر کئے گئے ہیں وہ آپ کے کریڈٹ انفارمیشن (جمع رقم کی اطلاع) لگا تار سی آئی سی (کریڈٹ

انفارمیشن کمینیز) کو رپورٹ کرتا رہے گا۔

(د) اگر آپ کو اس ادارہ جس کو آپ کے قرض/ بقایہ جات منتقل کئے گئے ہیں سے کوئی شکایت ہے ایسی حالت میں ہم آپ کی مدد کرنے کی پوری

کوشش کریں گے۔

8.17 الیکٹرانک بینکنگ

8.17.1 پین اور پاس ورڈس

(الف) ہم آپ کے تحفظ کے لئے رازداری اور سیکورٹی کو یقینی بنانے کے لئے پینس اور پاس ورڈس سے متعلق ٹرنمنل سیکورٹی، اسٹورج اور جزییشن کے

طریقہ کے لئے انٹرنیشنلی منظور شدہ معیار کو اپنائیں گے۔

(ب) ہم آپ کو آپ کا پین تصدیق کرنے کے بعد اپنی برانچ پر یا آپ کا پتہ جو ہمارے پاس ریکارڈ ہے پر دیں گے/ ارسال کریں گے۔ آپ خود بھی اپنا

پین جزیٹ کر سکتے ہیں۔

(ج) آپ اپنے اکاؤنٹ کی حفاظت کے لئے آسان پین یا پاس ورڈ جیسے کہ مندرجہ ذیل میں دیئے ہوئے ہیں سے اجتناب کریں:

(i) اپنی تاریخ پیدائش، مہینہ اور سال

(ii) سیریل نمبرس (مثلاً 1, 2, 3, 4 وغیرہ)

(iii) ایسے نمبروں کا جوڑ جو آسانی سے انداز کئے جا سکتے ہیں (مثلاً 1111)

(iv) اپنے ٹیلیفون نمبر کا کوئی حصہ

(v) آپ کے کسی کارڈ پر چھپے ہوئے نمبروں کا کچھ حصہ

(vi) دوسرے آسانی سے پہنچنے والے ڈاتا (مثلاً ڈرائیونگ لائسنس یا دوسرے نمبر جو آپ سے جڑے ہوئے ہوں)

(vii) اپنے فیملی ممبرس، پالتو جانوروں یا گلیوں کے نام وغیرہ

(d) آپ کو اپنے پین یا پاس ورڈ کی حفاظت کرنا چاہئے

آپ نہ کریں

(i) آپ کسی کو بھی اپنا کارڈ، پاس ورڈ/ پین یا دوسری سیکورٹی معلومات کا استعمال نہ کرنے دیں۔

(ii) اپنے پاس ورڈ/ پین یا دوسری سیکورٹی معلومات کو لکھ کر نہ دیں۔

- (iii) آپ اپنے موبائل میں/ بروزر میں اپنا پاس ورڈ اسٹور نہ کریں۔
- (iv) آپ کسی کو بھی اپنے اکاؤنٹ کی تفصیل، پاس ورڈ، پن یا دوسری سیکورٹی معلومات نہ دیں خواہ وہ شخص ہی جو اپنے کو بینک کا اتھرائزڈ نمائندہ ہی بتائے۔
- (v) کسی بھی شخص کے ذریعہ فون/ ای۔ میل پر کال کر کے آپ کے بینک اکاؤنٹ کی تفصیل پوچھنے پر خواہ وہ کسی بھی مقصد کے لئے ہو آپ جواب نہ دیں۔
- (vi) آپ شکار نہ بنیں جھوٹی پیشکش/ لاٹری کی جیت/ بیرون ملک سے سستے ریٹ پر فارن کرنسی کی ترسیل خواہ وہ کسی ادارہ/ فرم کی جانب سے ہو یا کسی ہندوستانی شہری کی جانب سے کہ وہ ایسے ادارہ/ فرم کا نمائندہ ہے کی باتوں سے۔ یہ پیشکش عام طور پر موبائل فون/ ای۔ میل۔ لیٹر/ ایم ایس ایس کے ذریعہ ہی موصول ہوتی ہیں۔

ہمیشہ دکھیں

- (i) اپنے پن/ پاس ورڈ اور دوسری سیکورٹی معلومات کو یاد رکھیں اور تحریری خط و کتابت کو تلف کر دیں اگر کوئی آپ کو ملیں۔
- (ii) اگر آپ اپنا پن بدل رہے ہیں تو ہوشیاری سے نیا پن چنیں۔
- (iii) اپنا کوئی ٹھوس پاس ورڈ چنیں اور وقفہ وقفہ سے اس کو بدلتے رہیں۔
- (iv) آپ اپنے کارڈ کو ذاتی حفاظت میں رکھنے کے لئے محتاط قدم اٹھائیں اور اپنے پن/ پاس ورڈ اور دوسری سیکورٹی معلومات کو ہر وقت خفیہ رکھیں۔
- (v) آپ اس بات کو یقینی بنائیں کہ پکری کے پوائنٹ (پی او ایس) پر ہی اے ٹی ایم پر اپنے کارڈ کے استعمال کے وقت کوئی آپ کو دیکھ نہ رہا ہو۔
- (vi) اگر آپ کو ایسا محسوس ہو کہ آپ کے پاس ورڈ/ پن کے بارے میں کسی کو معلوم ہو گیا ہے تو آپ فوراً اس کی اطلاع ہم کو دیں۔ ایسے موقع پر آپ کو چاہئے کہ فوراً اپنا پاس ورڈ/ پن بدل دیں۔
- (vii) اگر آپ کے مختلف کارڈ ہیں تو سب کے پن الگ الگ رکھیں۔
- (viii) آپ اپنے کمپیوٹر/ موبائل فون می اسکرین سیور میں ایک پاس ورڈ ڈالیں تاکہ بغیر آپ کی مرضی کے کوئی بھی آپ کے کمپیوٹر/ موبائل فون کا استعمال نہ کر سکے۔
- (9) اگر کسی کو آپ کا پن/ پاس ورڈ یا دوسری سیکورٹی معلومات کا علم ہو گیا ہے تو آپ کے ہمیں بتانے پر ہم فوراً ہی اس کے غلط استعمال پر روک لگانے کے لئے قدم اٹھائیں گے۔

8.17.2 انٹرنیٹ بینکنگ

- (الف) ہم انٹرنیٹ بینکنگ کے ذریعہ محفوظ ٹرانزیکشن کرنے کے لئے سبھی ضروری قدم اٹھائیں گے اور ایک محفوظ سیکورٹی سسٹم رکھیں گے۔
- (ب) ہم انٹرنیٹ بینکنگ سسٹم اور تکنیک کو جدیدیت کی طرف بڑھانے کے لئے اس پر نظر ثانی کرتے رہیں گے اور معقول و موزوں طریقہ کار اپناتے رہیں گے تاکہ یہ سسٹم محفوظ بنا رہے۔
- (ج) ہم آپ کو وقفہ وقفہ سے ای۔ میل کے ذریعہ، ویب سائٹ کے ذریعہ یا فون کے ذریعہ آن لائن سیکورٹی کے بارے میں آپ کی واقفیت میں اضافہ کے لئے قدم اٹھاتے رہیں گے۔
- (د) ہم کبھی بھی ذاتی طور پر یا تحریری طور پر (ای۔ میل کے ذریعہ بھی) آپ کے انٹرنیٹ بینکنگ کی سیکورٹی معلومات کے بارے میں تصدیق کرنے کے لئے نہیں پوچھیں گے۔
- (ہ) ہم جب آپ کو پہلی بار انٹرنیٹ بینکنگ تک رسائی دیں گے تو ہم بتائیں گے کہ آپ کو اپنی آن لائن اطلاعات کی حفاظت کی جانکاری کے لئے کس سے رجوع کرنا ہے اور آپ کو خود کو یا اپنے کمپیوٹر کو فرائڈ گھونٹالوں اور ان اتھرائزڈ ٹرانزیکشن سے کیسے بچانا ہے، اور یہ معلومات وقتاً فوقتاً اپ ڈیٹ کی جاتی رہے گی۔
- (و) ہم آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ آپ کو کیا طریقہ کار اپنانا ہے اگر آپ کے کمپیوٹر پر کسی کی ان اتھرائزڈ رسائی ہو جائے وروہ آپ کے اکاؤنٹ یا مشکوک ٹرانزیکشن آپ کی انٹرنیٹ بینکنگ خدمات کا فائدہ اٹھا کر استعمال کر رہا ہے اس کے بارے میں آپ کو جیسے ہی معلوم ہو آپ فوراً ہی ان مشکوک ایکٹیویٹیز کی رپورٹ ہم سے کریں۔

- (ز) جب آپ کو انٹرنیٹ بینکنگ خدمات تک رسائی ہو جائے تو ہم ان خدمات کے حصول سے متعلق سبھی شرائط کے بارے میں آپ کو بتائیں گے۔ ان شرائط کی تفصیل ہماری ویب سائٹ پر بھی موجود ہے۔
- (ح) سبھی انٹرنیٹ بینکنگ خدمات کے استعمال سے متعلق سبھی چارجز کے بارے میں آپ کو آن لائن بتا دیا جائے گا۔ انٹرنیٹ بینکنگ سے جڑے دوسرے چارجز کے بارے میں ہمارے ٹیرف شیڈول میں تفصیل سے بتایا گیا ہے۔
- (ط) ہم وقتاً فوقتاً ریگولیٹر کے ذریعے بنائے گئے مالی ٹرانزیکشن کے لئے سینڈ فیکٹر پیرامیٹرز (معیار) کے مطابق اضافی تصدیق کا طریقہ کار اپنائیں گے۔
- (ی) آپ کے ذریعہ ہمارے پاس رجسٹرڈ وسیلہ پر ہم آپ کو مخصوص لمٹ سے زیادہ کے مالی لین دین ہونے پر ای۔میل الرٹ / ایم ایس کے ذریعہ مطلع کریں گے۔
- (ک) ہم نیٹ بینکنگ کے ذریعہ ہونے والے ہر ٹرانزیکشن پر ایم ایس / ای۔میل ارسال کریں گے۔
- (ل) ہم آپ کو ایک خاص قیمت تک پیمنٹ کے لئے ایک کیپ کی سہولت دینے کی پیشکش کریں گے، اس میں ٹرانزیکشن کا طریقہ اور الیکٹرانک ٹرانزیکشن کے طریقہ کار سے ہونے والے مستفید کے بارے میں بتایا جائے گا۔ اگر آپ اپنا آپشن بدل رہے ہیں ہم آپ سے ایک اضافی اختیار نامہ حاصل کریں گے۔ ہمیں جب آپ سے آپشن تبدیل کرنے کی درخواست موصول ہوگی ہم آپ کو ایک الرٹ بھیجیں گے۔
- (م) آپ کسی بھی وقت کے لئے انٹرنیٹ بینکنگ خدمات حاصل کرنے کا آپشن دے سکتے ہیں لیکن آپ کو ہمیں اپنے فیصلہ کے بارے میں بتانا ہوگا اور یقینی بنانا ہوگا کہ آپ نے سبھی ضروریات مکمل کر لی ہیں۔
- (ن) جب تک آپ کی رسائی انٹرنیٹ بینکنگ سہولیات کی طرف نہیں ہوتی / اس پر عمل نہیں کیا جاتا اس سے پہلے اگر آپ کے ٹرانزیکشن کے ذریعہ کوئی نقصان ہو جاتا ہے تو اس کے ذمہ دار آپ نہیں ہوں گے۔
- (س) اگر آپ کو پاس ورڈ / سیکورٹی معلومات کے حصول میں کوئی تکرار ہو جاتی ہے کہ وہ آپ کو ذاتی طور پر نہیں ملا ہے ہم صرف اپنے ذریعہ آپ کے صحیح پتہ پر اس کو ارسال کرنے کے ثبوت پر ہی صرف بھروسہ نہیں کریں گے کہ وہ آپ کو موصول ہو گیا ہوگا۔
- (ع) کسی ناجائز ٹرانزیکشن کے معاملہ میں جبکہ آپ کے ذریعہ انٹرنیٹ بینکنگ رسائی کا وسیلہ نہیں پہنچا ہے آپ کی ذمہ داری کچھ کم ہوگی۔
- (i) ہم کو مطلع کرتے وقت پر حقیقی نقصان یا
- (ii) آپ کے اکاؤنٹ سے رقم نکلنے کے وقت کے بیلنس
- (iii) وہ لمٹ جو آپ نے ٹرانزیکشن کے لئے مقرر کر رکھی ہے
- (iv) نکات سے (i) سے (iii) تک میں جو کم ہو یا زیادہ سے زیادہ دس ہزار روپیہ (Rs.10,000)
- (ف) اگر آپ فوراً جتنا ممکن ہو سکے ہم مطلع کریں گے کہ آپ کا پاس ورڈ یا دوسری سیکورٹی معلومات کسی دوسرے شخص تک پہنچ گئی ہیں یا کسی دوسرے کی پہنچ آپ کے انٹرنیٹ بینکنگ انفارمیشن / اکاؤنٹ تک غیر قانونی طور پر ہو گئی ہے اس کے بعد ہونے والے نقصان کے ذمہ دار آپ نہیں ہوں گے۔ بشرطیکہ آپ نے خود فراڈ کیا ہے یا جان بوجھ کر ان معلومات کو دوسروں تک پہنچایا ہے اور ناجائز رسائی میں مدد کی ہے۔
- (ص) اگر آپ کو براہ راست نقصان ہوتا ہے ہمارے انٹرنیٹ بینکنگ سسٹم کی سیکورٹی میں شکاف سے جو کہ ہماری طرف سے اپنائی جانے والی معقول توجہ کی ناکامی سے اور یہ نقصان آپ کی لاپرواہی یا غلطی سے نہیں ہوا ہے تو ہم اس نقصان کی بھرپائی کریں گے۔
- (ق) اگر آپ آسانی سے احتیاطی تدابیر پر عمل کرتے ہیں تو آن لائن بینکنگ بہت محفوظ اور آسان ہے۔ برائے مہربانی مندرجہ ذیل مشوروں پر عمل کریں:
- (i) آپ ہماری محفوظ انٹرنیٹ بینکنگ سائٹ پر براہ راست پہنچنے۔ آپ کسی دوسری سائٹ سے ہماری سائٹ پر لنک کر کے یا ای۔میل کے ذریعہ پہنچنے سے پرہیز کریں اور اسکرین پر نام آنے پر اس کی تصدیق کر کے فالٹو ویب سائٹ سے بچیں۔
- (ii) اگر آپ سے کوئی ای۔میل کے ذریعہ آپ کے پن / پاس ورڈ کے بارے میں پوچھے تو آپ اس کو نظر انداز کر دیں اور اس کی اطلاع مجھ کو فوراً دیں، نہ تو ہم اور نہ ہی پولیس آپ سے آن لائن بینکنگ یا پیمنٹ کارڈ کے پن یا پاس ورڈ کی اطلاع کے بارے میں کوئی جانکاری مانگتی ہے۔
- (iii) آپ استعمال کرنے کے بعد اپنی نیٹ بینکنگ کو لاگ آف کر دیں۔ آپ ”لاگ آؤٹ“ بٹن کا استعمال کر کے مشین کو بند کر دیں۔ آپ صرف ونڈو کو بند کر کے لاگ آف نہ کریں۔
- (iv) آپ ہماری بینکنگ سائٹ پر رسائی کے لئے سائبر کیفے / دوسرے کے پی سی کا استعمال نہ کریں۔

- (i) ہمارے اسٹاف/ ایجنٹ یا وہ پارٹیاں جو ہماری الیکٹرانک بینکنگ خدمات سے جڑی ہوئی ہیں، کے ذریعہ دھوکہ دھڑی یا لاپرواہی کا طریقہ اپنایا گیا ہو۔
- (ii) مشین میں، کارڈ یا سسٹم میں اچانک کوئی گڑبڑی ہو جائے جب تک کہ مشین پر یا سسٹم پر گڑبڑ ہونے کا پیغام لکھ کر نہ آجائے۔
- (iii) آپ کے ذریعہ کارڈس، پن یا پاس ورڈ کے حصول سے پہلے کوئی ناجائز ٹرانزیکشن ہو جائے۔
- (iv) کوئی دوسرے طریقہ کار ٹرانزیکشن جبکہ یہ صاف ہو جائے کہ اس نقصان میں آپ کا کوئی ہاتھ نہیں ہے۔
- (م) آپ کے ذریعہ ہمیں بتانے سے پہلے گر آپ کو کوئی نقصان ہو جاتا ہے تو آپ کو دس ہزار روپیہ (-/10,000) تک کا معاوضہ مل سکتا ہے لیکن یہ لمٹ اس وقت لاگو نہیں ہوگی اگر:

(i) اگر آپ نے لاپرواہی برتی یا دھوکہ دھڑی کے لئے کام کیا ہے۔

(ii) آپ نے اپنے کارڈ کے غلط استعمال میں اپنا تعاون دیا ہے۔

(ن) مندرجہ بالا معاملات میں جہاں کلاز لاگو ہوتی ہے (معاوضہ دینے کی) آپ کی زیادہ سے زیادہ دینداری مندرجہ ذیل سے کم ہوگی:

(i) نوٹیفیکیشن کے وقت پر اصل نقصان یا

(ii) آپ کو اپنے اکاؤنٹ سے ایک وقت میں زیادہ سے زیادہ رقم نکالنے کا حق اس وقت کے درمیان جب آپ کا ریکارڈ کھو گیا یا چوری ہو گیا اور جب

آپ ن اس کی اطلاع ہم کو دی۔

(س) آپ کے پاس بحث والے ٹرانزیکشن کے لئے ایک محدود وقت ہوتا ہے۔ ہم آپ کو شرائط کے ساتھ اس وقت کے بارے میں بھی بتائیں گے۔

اگر آپ نے غلط ٹرانزیکشن کے بارے میں اس وقت (محدود وقت) کے اندر اندر ہم کو مطلع نہیں کیا تو اس مطلب ہوا کہ اب ہم اس ٹرانزیکشن کو پلٹنے (ریورس) سے قاصر ہیں اور یہ آپ کو جھگڑنا پڑے گا۔ ایسے بہت کم حالات بنتے ہیں جبکہ ہم کو کارڈ کے ٹرانزیکشن کو پلٹنا پڑتا ہے خاص طور

سے جہاں کریڈٹ کارڈ اور مرچنٹ کے درمیان اشیاء یا خدمات کی کوالٹی میں کوئی جھگڑا ہو، یا آپ نے ان اشیاء یا خدمات کی کوالٹی کے بارے

میں اپنا نظریہ بدل دیا یا مرچنٹ نے منع کر دیا ڈیبٹ کارڈ ٹرانزیکشن کے لئے۔

(ع) ہم ہر اے ٹی ایم پر اس کی بینک کے ہیپ ڈیسک نمبر/ رابطہ کرنے والے شخص کا نام دکھائیں گے تاکہ آپ اپنی شکایت اور اس کا ازالہ کے لئے

رابطہ قائم کر سکیں۔

(ف) ہم اس افسر کا نام بھی وہاں لکھیں گے اور فون نمبر بھی جس کو آپ شکایت درج کر سکتے ہیں۔

(ص) ہم مجوزہ ٹائم لمٹ کے اندر اگر آپ کا ٹرانزیکشن فیمل ہونے پر رقم ڈیبٹ ہو جاتی ہے غلط طور پر آپ کی اطلاع پر ہم آپ کو رقم کا معاوضہ دیں

گے۔ یہ معاوضہ جیسا کہ تجویز کیا گیا ہو دیں گے اگر دعویٰ ہمارے پاس درج کیا گیا ہو مثلاً اے ٹی ایم جاری کرنے والی بینک ٹرانزیکشن کے 30

دن کے اندر اندر معاوضہ دے گی۔

(ق) جھگڑے والے (ڈسپوٹڈ) اے ٹی ایم ٹرانزیکشن کے معاملہ میں ہم متعلقہ کیمرہ فوٹیج روک رکھیں گے جب تک کہ جھگڑا طے نہ ہو جائے۔ آپ

کے ذریعہ اس فوٹیج کی رسائی اس وقت تک ہی ہو سکتی ہے اگر جھگڑا مجوزہ کارڈ کے محفوظ وقت کے اندر اندر اٹھایا گیا ہو۔

8.17.5 کریڈٹ کارڈ

(الف) جب آپ کریڈٹ کارڈ کے لئے درخواست کرتے ہیں ہم آپ کو سبھی متعلقہ شرائط سے واقف کراتے ہیں جیسے فیس، سود و دیگر چارجز، بلنگ،

پیمنٹ، بقایہ جات کو اکاؤنٹ کرنے کا طریقہ ”منیم اکاؤنٹ ڈیو“ کی ادائیگی کی مالی قیمت، کارڈ کی تجدید (رینول) یا منسوخی یا کوئی اور معلومات

جو کارڈ کو آپریٹ کرتے ہیں ضروری ہو۔

(ب) ہم آپ کو آپ کی درخواست کے وقت ساری اہم شرائط (ایم آئی ٹی سی) کی ایک کاپی فراہم کریں گے۔

(ج) ہم آپ کو آپ کے ذریعہ کارڈ حاصل کرتے وقت اپنا واپسی کے وقت کا ہدف بھی بتائیں گے۔

(د) ہم آپ کو ایک ڈی ایکٹیو بیڈ (استعمال کے لئے تیار نہیں) کریڈٹ کارڈ بھی جاری کر سکتے ہیں اگر ہم سمجھتے ہیں ضرورت کے حساب سے

ایکٹیو کر دینے جائیں گے بشرطیکہ آپ نے اور دوسری ضروری شرائط بھی پوری کر دی ہوں۔

(ه) اگر ہم بغیر آپ کی منظوری حاصل کئے ہو آپ کے کریڈٹ کارڈ کو ایکٹیو کر دیتے ہیں یا آپ کے کارڈ کا بل بھیج دیتے ہیں۔ ہم نہ صرف

چارجز کو پلٹیں گے (ریورس کر دیں گے) بلکہ ہم چارجز کی قیمت کے دو گنے کے برابر جرمانہ بھی ادا کریں گے۔

- (و) ہم آپ کے لون کو بڑھادیں گے/ کریڈٹ سہولت بھی اور کریڈٹ لمٹ بھی بڑھادیں گے جبکہ آپ کی منظوری تحریری طور پر مل گئی ہو۔ اگر الیکٹرانک وسیلہ سے منظوری ملتی ہے جہاں وہ آپ کے ٹرانزیکشن کو جائز بنایا ہو اور آپ نے سبھی شرائط (ایم آئی ٹی سی) پڑھ لی ہوں اور ایسی منظوری کے ڈیجیٹل رکارڈ کو عزت ملی ہو اور ایسی منظوری کو اصل منظوری مانا جائے گا۔
- (ز) ہم آپ کے ذریعہ بنائے گئے نامنی (نامزد شخص) کو ایک ایڈ۔ آن۔ کارڈ بھی جاری کر سکتے ہیں۔ ہم آپ کی درخواست پر ایک کریڈٹ لمٹ تک (کل لمٹ کے اندر) ایڈ۔ آن۔ کارڈ کے لئے بھی اجازت دے سکتے ہیں۔ ان سبھی لین دین پر جو اضافی کارڈ ہولڈرز کے ذریعہ کئے گئے ہوں کی ذمہ داری بھی آپ کی ہوگی۔
- (ح) اگر آپ کے کریڈٹ کارڈ کی لمٹ کو کم کرنے کی تجویز آتی ہے ہم کو اس کی وجہ بتاتے ہوئے فوراً آپ کو مطلع کریں گے ایس ایم ایس/ ای۔ میل کے ذریعہ آپ کے ذریعہ آپ کے کریڈٹ کارڈ کی منسوخی پابند کرنے کی درخواست ملنے پر 7 دن کے اندر اس پر عمل کریں گے۔ آپ کی التجا خواہ تحریر میں ملے یا ای۔ میل آئی ڈی جو ہمارے پاس رجسٹرڈ ہے کے ذریعہ ملے بشرطیکہ آپ کے ذمہ کوئی بقیہ رقم نہ ہو/ بقیہ جات کا تصفیہ ہو چکا ہو یا ادا کر دیئے گئے ہوں۔

8.17.5.1 کریڈٹ کارڈ اسٹیٹمنٹ

- (الف) آپ کے ذریعہ آپ کے کریڈٹ کارڈ/ اکاؤنٹ کو بہتر نظم و نسق مہیا کرانے کے لئے اور آپ کی خریداری/ نقدی نکالنے پر نظر رکھنے کے لئے ہم آپ کو ماہانہ اسٹیٹمنٹ بھیجتے ہیں بغیر کسی چارجز کے جس میں آپ کے ذریعہ کئے گئے سبھی ٹرانزیکشن کی تفصیل ہوتی ہے۔ آپ کے کریڈٹ کارڈ اسٹیٹمنٹ پہلے سے طے تاریخ پر ہر مہینہ بھیجے جاتے ہیں ڈاک/ کوریئر کے ذریعہ آپ کے دیئے ہوئے پتہ پر۔ اگر آپ ای۔ میل کے ذریعہ چاہتے ہیں تو ہم ہمارے پاس آپ کے رجسٹرڈ ایڈریس پر اس کو بھیجتے ہیں۔ یہ اسٹیٹمنٹ انٹرنیٹ بینکنگ پر بھی ہم دکھا دیتے ہیں۔
- (ب) یہ اسٹیٹمنٹ آپ کو نہ ملنے کی حالت میں ہم آپ سے امید کرتے ہیں کہ آپ ہمارے رابطہ میں رہیں تاکہ دوبارہ آپ کو اسٹیٹمنٹ بھیج سکیں اور آپ اس پر غور کر کے ہمارے چیمنٹ وقت کے اندر اندر ادا کر سکیں۔
- (ج) ہم آپ کو اگر فیس میں کوئی تبدیلی ہوتی ہے یا شرائط میں کوئی تبدیلی ہوتی ہے کے بارے میں مطلع کریں گے۔ عام طور پر کسی تبدیلی (انٹریسٹ ریٹ یا کوئی ریگولیٹری ضروریات میں تبدیلی کے علاوہ) کے بارے میں لاگو ہونے کی تاریخ سے ایک مہینہ پہلے نوٹس دے کر تبدیل کی جاتی ہے۔ یہ تبدیلیاں آپ کو ماہانہ اسٹیٹمنٹ کے ساتھ ہی بتادی جائیں گی یا ان کی کاپی مہیا کرادی جائے گی۔
- (د) کریڈٹ کارڈ ہولڈر کو بقیہ دار ماننے کے بارے میں کریڈٹ انفارمیشن کمپنی (سی آئی سی) کو رپورٹنگ سے پہلے ہم اپنے بورڈ سے منظور شدہ طریقہ کار کو اپنائیں گے اور کارڈ ہولڈر کو ایسا ماننے سے پہلے اس کو نوٹس دیں گے۔

8.18 تھرڈ پارٹی پروڈکٹس

- اگر ہم کو اختیار دیا جاتا ہے تو ہم تھرڈ پارٹی پروڈکٹس جیسے فنڈس، بیمہ وغیرہ بیچتے ہیں۔ ہم تھرڈ پارٹی مالیاتی پروڈکٹس کی تقسیم (بیچنے) سے پہلے اپنے بورڈ سے منظور شدہ پالیسی کے تحت مارکیٹنگ یا ڈسٹری بیوشن کریں گے۔
- (الف) ہم آپ کو مطلع کریں گے اگر ہم کسی انویسٹمنٹ کمپنی/ ایسٹ بیجمنٹ کمپنی یا انشورنس کمپنی کے ایجنٹ کی حیثیت سے کام کر رہے ہیں اور ان کے کسی انویسٹمنٹ پروڈکٹس/ بیمہ پروڈکٹس بشمول میچول فنڈس کی پیشکش کر رہے ہیں۔
- (ب) ہم آپ کو یقین دلائیں گے کہ جو انویسٹمنٹ اور انشورنس پروڈکٹس فروخت کر رہے ہیں وہ موجودہ قوانین اور ضابطوں کے عین مطابق ہیں۔
- (ج) جب بھی آپ ہماری بینکنگ خدمات یا پروڈکٹس ہم سے لیتے ہیں ہم آپ کو تھرڈ پارٹی پروڈکٹس خریدنے/ اس میں شامل ہونے کے لئے زبردستی نہیں کریں گے۔
- (د) اگر آپ نے ہمارے پاس کسی قرض کے بدلہ سیکورٹیز جمع کی ہیں ہم آپ پر اس کے لئے بیمہ کو اس ادارہ/ کسی خاص ادارہ سے حاصل کرنے پر زور نہیں دیں گے۔ ہماری طرف سے کسی بیمہ پروڈکٹس کو لینے کے لئے کی گئی پیشکش پوری طور سے رضا کارانہ بنیاد پر ہوگی۔ آپ آزاد ہوں گے کسی بھی سروس پرووائڈر سے بیمہ کو حاصل کرنے کے لئے۔
- (ه) ہم آپ کو برابر وقفہ وقفہ سے ایڈورٹیزمنٹ نوٹس بورڈ/ ویب سائٹ پر/ پمفلٹ بانٹ کر اپنی برانچوں کے ذریعہ فروخت کئے جانے والے پروڈکٹس (مصنوعات) کے فائدہ کے بارے میں بتاتے رہیں گے جب تک کہ آپ نے انفارمیشن نہ حاصل کرنے کا آپشن دیا ہے۔
- (و) ہم آپ کو یقین دلاتے ہیں کہ ہمارے سبھی انویسٹمنٹ اور بیمہ پروڈکٹس جو ہماری برانچوں پر فروخت کئے جا رہے ہیں ہمارے لوگوں کے ذریعہ آپ کو ذاتی طور پر بتائیں جائیں گے ہمارے یہ پرسنل آپ کو اپنے پروڈکٹس کی ساری باتیں سمجھانے میں ماہر ہوتے ہیں۔

- (ب) ہم ایسے اکاؤنٹ کھولتے وقت آپ کو ان سہولیات سے روشناس کرائیں گے جس آسان کے وائی سی کی بنیاد پر ہوتی ہیں لیکن ایسے اکاؤنٹس کو اضافی طور پر "اسمال اکاؤنٹس" کہا جاتا ہے ان کھاتوں کو کچھ رکاوٹوں (شرائط) کے ساتھ کھولا جاتا ہے ان شرائط (رکاوٹوں) کے بارے میں آپ کو آسان طریقہ سے مقامی زبان سے سمجھایا جاتا ہے۔
- (ج) ہم اپنی برانچوں میں "بیسک سیونگس بینک ڈپازٹ اکاؤنٹ" اور "اسمال اکاؤنٹ" کھولنے کے لئے کے وائی سی فارمس کی ضروریات پوری کرنے کے لئے ضروری دستاویز جمع کے بارے میں دوزبانوں/تین زبانوں میں نمایاں طور پر ان کی نمائش کریں گے۔
- (د) ہم ان کی تشریح کرنے کے لئے ضروری قدم اٹھائیں گے جن میں عوام میں بیداری، اپنے اسٹاف کو جانکاری اور ٹریننگ دینا خاص طور پر فرنٹ لائن اسٹاف (وہ اسٹاف جن سے عوام کا سب سے پہلے سابقہ پڑتا ہے) کو ٹریننگ دیں گے۔
- (ہ) ہم آپ کو بنیادی بیسک سہولیات فراہم کرائیں گے بغیر کسی چارجز کے۔ مثلاً آپ کے اکاؤنٹ کو مین ٹین رکھیں گے ایک مہینہ میں مخصوص ودھڈ رال، جنرل کریڈٹ کارڈ، اسٹیٹ اور سینٹرل گورنمنٹ کی منفعت کی منتقلی الیکٹرانک پلیٹ فارم کے ذریعہ سے وغیرہ وغیرہ۔
- (و) ہم آپ کو قیمت سے جڑی خدمات (ویلو ایڈڈ سروس) بھی فراہم کریں گے۔ اگر آپ چاہیں گے تو بغیر قیمت کے یا کم چارجز پر۔ ان کے بارے میں آپ کو آپ کی زبان میں موٹے حروف میں دکھایا جائے گا۔
- (ز) اگر خدمات میں، ٹرانزیکشن میں یا چارجز میں کوئی تبدیلی کی جاتی ہے تو ان کو لاگو کرنے سے کم سے کم ایک ماہ پہلے آپ کو بتادیا جائے گا۔
- (ح) کوئی تبدیلی اگر کی جاتی ہے اس کے بارے میں آپ کے بتائے ہوئے وسیلہ کے ذریعہ آپ کو مطلع کر دیا جائے گا۔ جیسے نوٹس بورڈ پر نمائش لیٹر کے ذریعہ یا تجارتی خط و کتابت کے ذریعہ آپ کو بتادیا جائے گا۔ (بزنس کریڈٹ اینڈ اینٹ)
- (ط) جن جگہوں پر ہماری برانچیں نہیں ہیں، ہم ریزرو بینک آف انڈیا کی ہدایات اور ان کے ساتھ متفق روڈ میپ کے مطابق ہم ان جگہوں پر بزنس کریڈٹ اینڈ اینٹ (بی سی) / بزنس فیسی لیٹر (بی ایف) کھولیں گے تاکہ وہاں کے لوگوں کے کھاتے کھولے جاسکیں۔ ان میں کھاتہ میں رقم جمع کرنا، نکالنا، ایک خاص رقم تک اور ٹرانزیکشن کے نمبر بیلنس انکوائری وغیرہ شامل ہیں اس کے ذریعہ رقم کو ایک جگہ سے دوسری جگہ ٹرانسفر کی سہولت بھی شامل ہے۔ ہم یہاں سے ان کھاتوں میں موبائل بینکنگ سہولیات مہیا کرانے کی کوشش کریں گے۔
- (ی) ہم آپ کو ترسیل زر کے دوسرے طریقہ بھی فراہم کرنے کی کوشش کریں گے۔ جیسے موبائل فون، الیکٹرانک پلیٹ فارم مثلاً ای سی ایس، این ای ایف ٹی وغیرہ۔
- (ل) ہم بی سی/بی ایف کے ذریعہ کئے گئے غلط کاموں کے بھی ذمہ دار ہوں گے اگر ان کے خلاف کوئی شکایت درج کی جاتی ہے تو ہم اس کی تحقیقات کریں گے۔
- (م) آپ کو ضرورت پڑنے پر ہم کریڈٹ سہولت بہت کم قیمت پر (ان کی استطاعت کے اندر) مہیا کرائیں گے کچھ شرائط کے ساتھ یہ شرائط آپ کو کریڈٹ سہولت کیلئے درخواست دیتے وقت بتادی جائیں گی۔
- (ن) ہم آپ کو مختلف قسم کے کریڈٹ پلان جو موجود ہیں کی تفصیل سے آگاہ کریں گے۔ اس میں وہ کم سے کم ضروریات جن کی بینک کو آپ کی لون درخواست کے ساتھ ضرورت ہوتی ہے بھی شامل ہیں۔ ایسے قرض کے لئے خاص طور پر شرائط کے بارے میں اور لون سیکورٹی کے بارے میں بتائیں گے۔ ساتھ ہی ساتھ ادائیگی کا طریقہ سود جوڑنے کی مدت کے بارے میں بتائیں گے۔
- (س) ہم ایک لاکھ روپیہ تک کے قرض کے لئے تھرڈ پارٹی ضمانت (کولیٹریل سیکورٹی) پر زور نہیں دیں گے۔ (اس میں ایم ایس ای قرض شامل نہیں ہے اس کے لئے وہ 10 لاکھ روپیہ تک قرض پر کولیٹریل سیکورٹی کی ضرورت نہیں ہوتی ہے)
- (ع) اگر آپ کو آپ کے ذریعہ اپنائی گئی کریڈٹ سہولت سے متعلق کوئی مالی پریشانی آتی ہے ہم ایسے معاملات پر ہمدردانہ اور مثبت طور پر غور کریں گے۔
- (ف) اگر آپ کو مندرجہ بالا میں سے کسی طرح کی مالی مشکلات کا سامنا کرنا پڑے آپ ہم کو مطلع کریں ہم آپ کو اس مالی مشکلات سے چھٹکارا دلانے میں پوری مدد کریں گے۔
- (ص) ہم آپ کو مشکلات سے نکلنے کی پوری کوشش کریں گے جہاں تک ممکن ہوگا۔ ہم آپ کے لئے روائیوں پیکج (بہتر پیکج) بنائیں گے اگر اس طرح کے پیکج سے ہم دونوں کو فائدہ ملتا ہے تو۔ (ہم دونوں کے مفاد میں پیکج)
- (ق) ہم کھاتہ داروں کو سمجھائیں گے بینک اکاؤنٹ آپریٹ کرنے کا کرنے کا صحیح اور بہتر طریقہ (برانچوں میں آپریٹ کرنے کا طریقہ) دیگر طریقوں الیکٹرانک ڈیوائس کے استعمال کا طریقہ جو آئی سی ٹی پلیٹ فارموں پر استعمال کیا جاتا ہے۔

- (ر) ہم آپ اپنے کسٹمر کو سمجھانے کے لئے فائنیشیل لٹریسی ایکیڈمی (مالیاتی تعلیماتی کارکردگی) کا سہارا لیں گے۔
- (ش) ہم مختلف گروپ کو سمجھانے کے لئے اس پروگرام کے تحت چھوٹے شہروں، قصبوں میں کمپ اور اسٹال لگائیں گے۔ اور لوگوں کو ایجوکیٹ کریں گے۔
- (ت) ہم اپنے اسٹاف کو بھی ان پروگراموں میں بہتر رول ادا کرنے کے لئے ایک میکنزم بنائیں گے جس کے ذریعہ ان کو ایجوکیٹ کیا جاسکے۔ ان کو مالیاتی شمولیت کے بارے میں ملک میں ہونے والی کوشش عوام کے لئے اور خاص طور پر بینک میں اس جانب قدم اٹھانے کے بارے میں بتائیں گے۔
- (ث) ہم ایک سسٹم بنائیں گے جس میں بینک کے سبھی اسٹاف ممبروں کے ذریعہ اکثر و بیشتر ان علاقوں میں جہاں بینکیں نہیں ہیں جانا اور عوام کو مالیاتی شمولیت کے بارے میں بتانا یقینی بنائیں گے۔ اور بینک کی کوششوں کو عمل میں لانے کی جدوجہد کریں گے۔
- (خ) ہم اس بات کی پوری کوشش کریں گے کہ آپ کی شکایتوں کو فوراً سنیں اور جلد سے جلد ان کا ازالہ کریں۔
- (ذ) اگر آپ کو بینک یا اس کی بی سی/ بی ایف سے کوئی شکایت ہے۔ ہم آپ کو شکایت درج کرنے کا طریقہ بتائیں گے۔ اور بینک کے ذریعہ ان شکایتوں کے حل کے میکنزم کے بارے میں بتائیں گے۔ ہم آپ کو بینکنگ اومبڈس مین اسکیم کے بارے میں بھی بتائیں گے اگر آپ کی شکایت کا ازالہ اطمینان بخش طور پر بینک کے ذریعہ نہیں کیا جاتا ہے تو آپ کو بینکنگ اومبڈس مین آفس سے رجوع کرنا ہوگا۔
- (ض) ہم مالیاتی شمولیت پروگرام کی تشہیر بڑے پیمانہ پر کریں گے اور عوام کو بینک کے مختلف پروڈکٹس اور اس کی خدمات کے بارے میں بتائیں گے۔

11 معمر شہری اور معذور لوگ

- (الف) ہم پوری کوشش کریں گے اپنے خاص صارفین کی آسانی کے لئے جیسے معمر شہری (سینئر سٹیژن)، معذور افراد اور بغیر پڑھے لکھے افراد جو ہمارے ساتھ بینکنگ کا کام کر سکیں۔ اس میں آسان پالیسی بنانا اور ایسے افراد کے لئے (درخواست دہندہ اور صارفین) پروڈکٹس اور خدمات فراہم کرنا شامل ہیں۔
- (ب) ہم ایسا سسٹم اور طریقہ کار بنانے کی پوری کوشش کریں گے جو آپ کے ذریعہ بینکنگ خدمات تک رسائی میں بہتری لاسکے۔
- (ج) ہم اپنی برانچوں میں ایسے افراد کے لئے جسمانی طور پر رسائی اور اے ٹی ایم تک پہنچنے میں آسانی کے لئے پوری کوشش کریں گے۔
- (د) ہم اپنے اسٹاف کو اس بات کی تربیت دیں گے کہ وہ ایسے افراد کے ساتھ بہتر اور خوش اخلاقی سے بات چیت کریں اور آپ کے ذریعہ کئے جانے والے بینکنگ ٹرانزیکشن میں آپ کی مدد کریں۔
- (ه) اس ضابطہ میں بنائے گئے سبھی وعدوں کے علاوہ ہم کو مندرجہ بالا باتوں کا دھیان رکھیں گے۔
- (i) ہم آپ کو آپ کے کام میں احترام کے ساتھ ترجیح دیں گے اور ذاتی طور پر بینکنگ ٹرانزیکشن و آپ کی شکایتوں کے ازالہ کے لئے موجود رہیں گے۔
- (ii) ہم آپ کو بینکنگ ہال میں بیٹھنے کے انتظام کی پوری کوشش کریں گے۔
- (iii) ہم آپ ایک کھڑکی پر سبھی سہولیات مہیا کرانے کی پوری کوشش کریں گے۔
- (iv) ہم آپ کے ذریعہ اختیار دئے گئے شخص (اتھرائزڈ پرسن) کو آپ کے فنڈس سے رقم (جو لمٹ آپ نے طے کر دی ہے) نکالنے کی اجازت دیتے ہیں بشرطیکہ وہ آپ کا اختیار نامہ (لیٹر) اور پاس بک دکھائے اور جمع کر دے۔
- (v) ہم آپ کو آپ کے گھر پر اپنی بینکنگ خدمات فراہم کرنے کی کوشش کریں گے اگر بیماری کی وجہ سے یا کسی اور عذر کی وجہ سے آپ بینک برانچ تک آنے سے قاصر ہیں۔ مثلاً آپ کے کھاتے میں کریڈٹ کے لئے اسٹرومنٹ لینا/ نقدی لینا/ نقدی دینا/ چیک کے عوض میں ڈیمانڈ ڈرافٹ جاری کرنا/ تحریری طور پر کوئی اور ضرورت لاحق ہو تو اس کو پورا کرنا وغیرہ۔
- (vi) ہم کو آپ کو (پینشنر کو) پینشن سلپ جاری کریں گے جس میں آپ کے کھاتے میں کریڈٹ ہوئی پینشن کی پوری تفصیل ہوگی۔
- (vii) ہم مخصوص حالات میں پینشن گھر پر جا کر دینے کی کوشش کریں گے۔
- (viii) ہم اپنی کسی بھی برانچ پر پینشنرز سے اس کالائف سرٹیفیکٹ منظور کریں گے۔
- (ix) ہم معذور افراد کے رشتہ داروں/ والدین کی رہنمائی کریں گے کہ وہ کس طرح سے نیشنل ٹرسٹ ایکٹ 1999 کے تحت ایسے معذور افراد جو لقوہ، چلنے پھرنے سے قاصر یا ذہنی طور پر بیماری کے لئے قانونی سرپرست بن سکتے ہیں۔ اور وہ ایسے افراد کے کھاتوں کو آپریٹ کر سکتے ہیں۔

- (x) ہم یہ بھی یقین دلائیں گے کہ سبھی سہولیات جیسے چیک بک سہولیت، اے ٹی ایم سہولیت۔ نیٹ بینکنگ سہولیت، لاکرس سہولیت، ہچکلر قرض، کریڈٹ کارڈس وغیرہ کی پیشکش ہم ذہنی انتشار کے شکار افراد کو بھی بغیر کسی امتیاز کے کریں گے۔
- (xi) ہم ذہنی معذور افراد کو مختلف بینکنگ سے استفادہ حاصل کرنے ان کی ہر ممکن مدد کریں گے۔
- (xii) ہم کوشش کریں گے کہ ہم آپ کے ساتھ برابر میٹنگیں کرتے ہیں اور آپ کی باتوں اور مشوروں کو دھیان سے سن کر آپ کے مجموعی تجربہ سے استفادہ حاصل کریں اور آپ کی بہتری کے لئے کام کر سکیں۔

12 آپ کے اکاؤنٹس کی حفاظت

12.1 محفوظ اور معتمد بینکنگ اور ادائیگی نظام

(الف) ہم اپنی بہترین کوششوں کا آپ کو یقین دلاتے ہیں کہ آپ ہمارے نظام میں پورا بھروسہ رکھئے اور مزہ لیجئے ایک محفوظ اور معتمد بینکنگ اور ادائیگی نظام کا۔

(ب) جہاں پر ممکن ہوگا ہم سی سی ٹی وی لگوائیں گے ایک محفوظ نظام کے تحت قریبی نگاہ رکھنے کے لئے۔

12.2 آپ ہم کو اپنی جدید پہچان سے واقف کراتے رہئے

(الف) برائے مہربانی ہمارے پاس اپنا موجودہ پتہ رجسٹر کرائیے۔ فون نمبر، موبائل فون نمبر اور ری ای۔ میل آئی ڈی تاکہ ہم آپ کو ضروری الرٹ بھیجتے رہیں۔

(ب) آپ اس بات کو بھی یقینی بنائیے کہ آپ اگر اپنا پتہ، فون نمبر، ای۔ میل آئی ڈی بدلتے ہیں تو اس تبدیلی سے ہم کو آپ فوراً واقف کرائیں گے تاکہ ضرورت پڑنے پر ہم آپ سے رابطہ قائم کر سکیں۔

12.2 اپنے اکاؤنٹ کو چیک کرتے رہئے

(الف) ہم اس بات کی سفارشات کریں گے کہ آپ اپنی پاس بک / اسٹیٹمنٹ برابر چیک کرتے رہیں۔ اگر آپ کو کوئی اندراج (انٹری) غلط محسوس ہو تو آپ ہم کو فوراً اس بات کی اطلاع دیں تاکہ ہم اس کی تحقیقات کر سکیں۔ آپ کی برابر اپنے ڈیبٹ کو چیک کرنے اور اس پر جدید احکام پر نظر رکھنے سے آپ کو مدد ملے گی کہ آپ کی رقم وہیں جا رہی ہے جہاں آپ چاہ رہے ہیں۔

(ب) اگر ہمیں آپ کے ٹرانزیکشن کی تحقیق کرنے کی ضرورت ہوتی ہے تو آپ کو ہمارے ساتھ تعاون کرنا چاہئے اگر ہمیں دوسری ایجنسیوں کی ضرورت ہو تو پولیس کے ساتھ / یا دوسری تحقیقاتی ایجنسیوں کے ساتھ آپ کو تعاون کرنا چاہئے۔

12.4 اپنے کھاتوں کی دیکھ بھال رکھیں

اپنے چیکوں، پاس بک اور دوسری ضروری اطلاعات پر ضروری توجہ دیں۔ اس سے آپ کو اپنے ساتھ ہونے والے فراڈ سے حفاظت ملے گی اور آپ کا اکاؤنٹ محفوظ رہے گا۔ آپ اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ مندرجہ ذیل نکات پر عمل کریں گے:

(الف) مت کریں

(i) اپنی چیک بک اور کارڈ ایک ساتھ نہ رکھیں۔

(ii) خالی (بلینک) چیک پر دستخط نہ کریں۔

(iii) کسی کو بھی اپنے اکاؤنٹ کی تفصیل، پاس ورڈ یا دوسری حفاظتی اطلاعات مت دیں۔

(ب) ہم آپ کو صلاح دیں گے کہ آپ اپنے کارڈ / چیک بک کی حفاظت کے لئے کون کون سی احتیاط برتیں تاکہ ان کے غلط استعمال سے بچا جاسکے۔

(ج) اگر آپ کی چیک بک، پاس بک یا اے ٹی ایم / ڈیبٹ کارڈ کھو جاتا ہے / چوری ہو جاتا ہے یا آپ کو ایسا لگتا ہے کہ کسی کو آپ کے پن / پاس ورڈ یا کوئی اور حفاظتی اطلاعات کے بارے میں معلوم ہو گیا ہے آپ کے ذریعہ ہمیں بتانے پر ہم فوراً ایسے قدم اٹھائیں گے جس سے ان کے غلط استعمال کو روکا جاسکے۔ اگر کسی کو آپ کے پن / پاس ورڈ کے بارے میں جانکاری ہو جائے تو آپ فوراً ان کو بدل دیں۔

(د) یہ ضروری ہے کہ جیسے ہی آپ کی پاس بک / چیک بک کھونے / چوری ہونے کا شک ہو یا پن / پاس ورڈ کی جانکاری کسی اور کو ہو جانے کا احساس ہو آپ فوراً ہم کو اس کی اطلاع دیں۔

(و) آپ کو اس نقصان کے بارے میں ہمیں ٹول فری نمبر جو 24 گھنٹہ کھلا رہتا ہے پر فوراً اطلاع دینا چاہئے اور اس کے بعد تحریری طور پر اس کی توثیق کریں۔ اس کے علاوہ آپ کو ہم سے موصول پتہ ای۔ میل کے ذریعہ اس کی اطلاع دینے کا متبادل بھی موجود ہے۔

(و) ہمیں آپ کے ذریعہ اس کی اطلاع موصول ہونے سے پہلے پہلے ہوئے نقصان کے ذمہ دار آپ خود ہوں گے۔

12.5 ادائیگی کی منسوخی

- (الف) آپ کے ذریعہ جاری چیک بک یا موجودہ ہدایات کی منسوخی یا براہ راست ڈیبٹ انسٹرکشن کی منسوخی کے لئے آپ کو تحریری طور پر ہم کو بتانا ہوگا۔
- (ب) ہم آپ کے ذریعہ دیئے گئے مینڈیٹ (حکم نامہ) کی واپسی کی ہدایت پر فوراً عمل کریں گے۔ ہمیں اس کے لئے مستفید/یوزر انسٹی ٹیوشن سے اجازت لینے کی ضرورت نہیں ہے۔
- (ج) یہ ہمارے لئے ممکن نہیں ہے کہ آپ کے ذریعہ ادائیگی سے منسوخی سے متعلق کوئی نوٹس ملنے سے پہلے ادائیگی منسوخ کر دیں۔
- (د) کریڈٹ کارڈ سے ادائیگی کی منسوخی اس سے متعلق دوسری شرائط پر منحصر ہوتی ہے۔

12.6 نقصانات کی ذمہ داریاں

اگر آپ دھوکہ دینے کی نیت سے کوئی کام کرتے ہیں اس سے ہونے والے نقصانات کے ذمہ دار آپ خود ہوں گے۔ اگر آپ بے احتیاطی سے کوئی کام کرتے ہیں جس سے آپ کو نقصان اٹھانا پڑتا ہے تو اس کے لئے بھی آپ خود ذمہ دار ہوں گے۔

ملحق: فرہنگ

یہ تعریفیں لفظوں کی اور شرائط کے مطلب کی ہیں جو اس کوڈ میں بتائے جا رہے ہیں۔ یہ قانونی اور تکنیکی تعریفیں نہیں ہیں۔

ای ٹی ایم:

یہ ایک آٹومیٹڈ ٹرانزیکشن (خود کار مشین) ہے جس سے گاہک اپنے کارڈ اور پین کا استعمال کرتے ہوئے نقدی و دیگر معلومات و خدمات حاصل کر سکتا ہے۔

بینکنگ اومبڈس مین:

بینکنگ اومبڈس مین (لوک پال) بینک اور افراد و چھوٹی تجارت کے درمیان اختلافات کو حل کرنے کی ایک آزاد اتھارٹی ہے جس کو ریزرو بینک کے ذریعہ مقرر کیا گیا ہے۔

کارڈ

کسی بھی پلاسٹک کارڈ کے لئے ایک عام لفظ کارڈ ہے جس کا استعمال صارف (کسٹمر) کے ذریعہ اشیاء یا خدمات کی خریداری میں کیا جاتا ہے اس کا استعمال نقدی حاصل کرنے کے لئے بھی کیا جاتا ہے اس میں ڈیبٹ/کریڈٹ کارڈ اور ای ٹی ایم کارڈس آتے ہیں۔

کریڈٹ کارڈ

ایک پلاسٹک کارڈ جس کے ساتھ کریڈٹ سہولیات جڑی ہوتی ہیں۔ اس سے آپ اشیاء اور خدمات کی خریداری نیز نقدی نکال سکتے ہیں۔

چیک کلیکشن پالیسی

اس پالیسی کا مطلب ہے کہ بینکوں میں جمع مقامی یا باہری چیکوں یا دیگر انسٹرومنٹ کو کھاتوں میں کریڈٹ کرنے کے طریقہ کار کو اس پالیسی کے تحت اپنایا جائے۔ یہ پالیسی مندرجہ ذیل طریقہ اپناتی ہے۔

☆ چیک خریداری کی استدعا

☆ چیکوں کے کریڈٹ میں لگنے والا وقت

☆ چیک کلیکشن میں تاخیر پر سود کی ادائیگی

☆ مقامی و باہری چیکوں کی فوری کریڈٹ

☆ ٹرانزٹ (راستہ) میں چیک و انسٹرومنٹ کا کھوجانا

کسٹمر (صارف)

ایک شخص جس کا بینک میں اکاؤنٹ ہے (بشمول جوائنٹ اکاؤنٹ دوسرے شخص کے ساتھ یا ٹرسٹ میں ٹرسٹی کی حیثیت سے اکاؤنٹ یا "میجیو ایف کا کرتا" اس میں ٹریڈرس، پروپرٹس شپ، پارٹنرشپ کمپنیز، کلب اور سوسائٹیز شامل نہیں ہوتی ہیں) اور جو بینک سے دوسرے پروڈکٹس/خدمات حاصل کر رہا ہے۔

کرنٹ اکاؤنٹ

یہ ڈیمانڈ ڈپازٹ کی ایک قسم ہے جس میں کھاتہ دار کو بینکنس میں رقم ہونے پر یا مخصوص متفقہ رقم تک کتنی ہی مرتبہ نقدی نکالنے کی اجازت ہوتی ہے۔

متوفی اکاؤنٹ

متوفی کھاتے ایک ایسا جمع کھاتہ ہے جس میں سنگل یا جوائنٹ اکاؤنٹس میں سے کوئی ایک یا زیادہ لوگ ہو جاتا ہے/ ہو جاتے ہیں۔

ڈمیٹ اکاؤنٹ

یہ ایک غیر مادی کھاتہ ہے اور اس میں انویسٹرس (سرمایہ کار) کے اسٹاکس الیکٹرانک شکل میں رکھے جاتے ہیں۔

ڈپازٹ اکاؤنٹس

”سیونگس ڈپازٹ“ کا مطلب ہے ڈیمانڈ ڈپازٹ اس میں بینک کی طرف سے ایک خاص وقت میں رقم نکالنے یا بار بار رقم نکالنے پر کچھ بندشیں عائد کر دی جاتی ہیں۔

ٹریم ڈپازٹ (میعادی جمع)

اس کا مطلب ہے بینک نے ایک مقررہ وقت کے لئے جمع رقم حاصل کی ہے اور رقم صرف مقررہ وقت ہونے پر (مچورتی) میں نکالی جاسکتی ہے اس میں ریکرنگ ریشارٹ ڈپازٹ/ فکسڈ ڈپازٹ/ ماہانہ انکم سرٹیفکیٹ/ سہ ماہی انکم سرٹیفکیٹ وغیرہ آتے ہیں۔

نوٹس ڈپازٹ

اس ڈپازٹ کا مطلب ہے ایک وقت مقررہ تک کے لئے میعادی جمع لیکن ایک مکمل دن کے نوٹس پر بینک سے رقم نکالنے کی اجازت ہوگی۔

اکیوٹی

اس کا مطلب ہے کہ کسی کارپوریٹ ادارہ کی لاگت (سرمایہ) کا ایک حصہ جو کمپنی کے شیئرز میں خواہ وہ مادی شکل میں ہوں یا غیر مادی شکل میں، کی نمائندگی کرتا ہے۔

الیکٹرانک کلیئرنگ سروس (برقیاتی کلیئرنگ خدمت)

یہ آن لائن ٹرانسمیشن نظام ہے جس میں بینک/ برانچ کے ذریعہ ادائیگی سے متعلق اطلاعات مواصلاتی نظام کے ذریعہ ایک بینک سے دوسری بینک تک پہنچتی ہیں بذریعہ کلیئرنگ ہاؤس۔

فکسڈ ریٹ آف انٹریسٹ (مقررہ شرح سود)

کسی قرض (لون) پر اس کی پوری مدت کے لئے ایک شرح سود مقرر کی جاتی ہے یا پہلے کچھ سالوں کے بعد اس پر نظر ثانی کی جاسکتی ہے۔ یہ قرض کی شرائط پر منحصر ہے۔

فلوٹنگ ریٹ آف انٹریسٹ

بدلتی ہوئی شرح سود کا مطلب ہے کہ قرض پر شرح سود مقرر نہیں ہے لیکن یہ حوالہ شرح سے جڑی ہوتی ہے اور حوالہ شرح کے بدلنے کے ساتھ ہی اس میں بھی تبدیلی ہو جاتی ہے۔

گارنٹی

کسی شخص کے ذریعہ وعدہ کرنا رقم واپسی کا۔

گورنمنٹ بانڈ (سرکاری بانڈ)

یہ ایک سیکورٹی ہے جو پبلک سے قرض حاصل کرنے کے لئے مرکزی یا ریاستی سرکاروں کے ذریعہ بنائی جاتی ہے اور جاری کی جاتی ہے۔

ان آپریٹو/ ڈارمینٹ اکاؤنٹ

یہ وہ اکاؤنٹ ہوتے ہیں جن میں 2 سال کی مدت سے کسی بھی قسم کا ٹرانزیکشن (لین دین) نہیں ہوا ہو۔

میل

مادی یا الیکٹرانک شکل میں لیٹر

این ای ایف ٹی

نیشنل الیکٹرانک فنڈس ٹرانسفر (قومی برقیاتی رقم منتقلی) سسٹم

ملک گیر پیمانہ پر ملک کے کسی بھی حصہ کے ایک بینک برانچ سے دوسری بینک برانچ میں رقم کی منتقلی (ٹرانسفر) کے نظام کو این ای ایف ٹی سسٹم کہتے ہیں۔

نامنیشن فیسیلٹی (نامزدگی سہولت)

نامزدگی سہولت کی وجہ سے بینک کو متوفی جمع کنندہ کی رقم کو نامی کو ادائیگی میں آسانی ہوتی ہے۔ متوفی کھاتہ کی رقم نامی کو واپس ادا کر دی جاتی ہے۔ سیف کسٹڈی میں رکھی اشیاء سیفٹی لاکر میں رکھا مال لاکر لینے والے کی موت کے بعد اس کے ذریعہ نامزد شخص کو دے دیا جاتا ہے۔

آؤٹ آف ڈیٹ (پرانے چیک) چیک

ایک ایسا چیک جو 3 ماہ پہلے کی تاریخ پر جاری کیا گیا ہو اور کلکیشن کے لئے پیش کیا جائے۔

پین (پی اے این)

پرمانٹ اکاؤنٹ نمبر یہ آل انڈیا کے لئے مخصوص نمبر ہے اس میں 10 حروف و ہندسوں کے نمبر ہوتے ہیں جو بھارت سرکار کے انکم ٹیکس ڈپارٹمنٹ کی جانب سے الاٹ کئے جاتے ہیں۔ یہ مستقل ہوتے ہیں۔ ٹیکس دہندہ یا ٹیکس وصول کنندہ کے پتہ بدل جانے پر بھی یہ بدلے نہیں جاتے ہیں۔

پاس ورڈ

یہ حروف و ہندسوں کا ملا جلا سیٹ ہوتا ہے اس کے ذریعہ کسٹمر اپنے کو ڈیٹ تک رسائی حاصل کر سکتا ہے یہ کسٹمر کے ذریعہ ہی چنا جاتا ہے اس سے وہ اپنے فون یا انٹرنیٹ بینک سروس ک استعمال کرتا ہے یہ اس کی اپنی پہچان کے کام بھی آتا ہے۔

پن (پرسنل آڈینٹی فیکیشن نمبر) ذاتی پہچان نمبر

یہ ایک مخصوص خفیہ نمبر ہوتا ہے اس کے ذریعہ کسٹمر اپنے کارڈ سے اشیاء کی خریداری/خدمات حاصل کر سکتا ہے۔ نقدی نکال سکتا ہے اور بینک کے ذریعہ پیش کی گئی دیگر خدمات (الیکٹرانک) سے استفادہ حاصل کر سکتا ہے۔

آرٹی جی ایس

آرٹی جی ایس ریل ٹائم گروس سیٹلمنٹ (اصل وقت میں مجموعی تصفیہ) کا مخفف ہے اس کے ذریعہ بینکنگ چینل سے فنڈس کا ٹرانسفر بہت تیزی سے ہوتا ہے۔ آرٹی جی ایس کے تحت لین دین ایک ایک کی بنیاد پر ہوتا ہے جس کو گروس سیٹلمنٹ کہتے ہیں۔ اور ریل ٹائم میں کا مطلب بغیر کسی انتظار کے۔

ریفرینس ریٹ

کسی بھی قرض کو جو فلوئنگ ریٹ آف انٹریسٹ پر منظور کیا جاتا ہے وہ ریفرینس ریٹ سے جڑا ہوتا ہے۔ یہ کسی بھی طرح کے سود کا بیج مارک ہے ہر بینک اپنی پالیسی کے مطابق حوالہ ریٹ (ریفرینس ریٹ) طے کرتی ہے۔

سینئر سٹیزن (معمرشہری)

معمرشہری کا مطلب ہوتا ہے 60 سال سے زیادہ عمر کا شخص۔

اسمارٹ کارڈ

یہ ایک پلاسٹک کارڈ ہے جو کریڈٹ کے برابر (سائز میں) ہوتا ہے اس میں ایک ابھری ہوئی مائیکرو چپ ہوتی ہے جو ڈاٹا کو پروسیس کرتی ہے۔ یہ بہت محفوظ طریقہ سے پہچان، اختیار اور ڈاٹا کو اسٹور کرتی ہے۔ اس کا استعمال ٹیلیفون کالنگ، الیکٹرانک طریقہ سے نقد ادائیگی اور دوسرے طریقہ کار میں کیا جاتا ہے۔

ٹیرف شیڈول

بینکوں کے ذریعہ اپنے صارفین (کسٹمر) کو پروڈکٹ اور خدمات مہیا کرانے کے عوض میں جو فیس/چارجز لئے جاتے ہیں ان کی تفصیل اس میں ہوتی ہے۔

ان پیڈ چیک (بغیر بھگتان کے چیک)

یہ وہ چیک ہوتے ہیں جن کا بھگتان بینک کے ذریعہ نہیں کیا جاتا ہے (چیک باؤنس ہو جاتا ہے)

