

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۔

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 دعویٰ 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 میعاد جمع کھاتہ (ٹرم ڈپازٹ اکاؤنٹ) وقت سے پہلے ہی ختم ہو جانا

میعادی جمع کے معاملہ میں اگر کھاتہ کھولنے والے فارم میں ہی ایک کلاز رکھ دیں گے کہ ڈپازٹ کی موت پر میعاد جمع کو وقت سے پہلے ہی (پری میچورنیشن) کھاتہ بند کرنے کی اجازت ہوگی۔ اس کھاتہ سے پری میچورنٹ 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“ 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 انسرومنٹ 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۔

8.11 ہندوستان کے اندر ترسیل زر

- اگر آپ ہندوستان کے اندر ہی کسی جگہ اپنی رقم بھیجنا چاہتے ہیں تو ہم اس کے بارے میں آپ کو بتائیں گے
- (الف) اپنی خدمات کی تفصیل اور اس کے استعمال کا طریقہ
- (ب) ہم آپ کو آپ کی ضرورت کے حساب سے رقم بھیجنے کا بہترین طریقہ
- (ج) ہم آپ کو اپنے ٹریف شیڈول کے مطابق سارے چارجز بشمول کمیشن جو آپ کو ان خدمات کے لئے ادا کرنا ہوگا کے بارے میں
- (د) ہم آپ کو رقم کی ترسیل خواہ وہ موبائل بینکنگ / آر ٹی جی ایس کے ذریعہ کی گئی ہو، کے اسٹیٹس کے بارے میں ایس ایم ایس / ای۔میل کے ذریعہ مطلع کریں گے۔
- (ہ) ہم اپنی ویب سائٹ پر اپنے ”کسٹمر سہولت مراکز“ کی تازہ ترین رابطہ سے متعلق جانکاریاں مہیا کرتے ہیں آپ اس کے ذریعہ اپنی تحقیقات / شکایات جو آر ٹی جی ایس / این ای ایف ٹی سے متعلق ہوں دریافت کر سکتے ہیں۔
- (و) اگر رقم کی ترسیل میں تاخیر ہو جاتی ہے تو اس کی وجہ سے آپ کو ہونے نقصان / اضافی اخراجات کی تلافی ہم کریں گے۔
- (ز) ہم ترسیل زر کی سہولیات کا دائرہ کسٹمر کی پہنچ تک بڑھائیں گے۔

8.12 قرض دینا (لینڈنگ)

- (الف) ہم قرض اور پیشگی رقم دینے میں اپنے بورڈ سے منظور شدہ پالیسی پر عمل کریں گے۔
- (ب) ہم قرض دینے کی بنیاد بہت محتاط اور ہوشمندانہ طریقہ سے آپ کی مالی حالت اور رقم واپسی کی قوت کو مد نظر رکھتے ہوئے ہر فیصلہ کریں گے۔
- (ج) ہم قرض دینے کے معاملہ میں، سیکیس، ذات، مذہب کے لئے امتیاز نہیں برتیں گے، لیکن اس کا اطلاق ان اسکیموں پر نہیں ہوگا جو کسی مخصوص سیکشن کے لئے حکومت کی طرف سے بنائی گئی ہیں۔

8.12.1 قرضہ جات

8.12.1.1 عام معلومات

ہم بتائیں گے

- (الف) آپ کے ذریعہ حاصل کرنے والی قرض / کریڈٹ سہولیات سے استفادہ حاصل کرنے کے لئے بہت اہم شرائط اور حالات (ایم آئی ٹی سی) کی جانکاری دیں گے۔
- (ب) ہم آپ کو اپنے قرض اور کریڈٹ کارڈ مصنوعات سے متعلق اہم نکات کی تفصیل جس میں قرض کرڈٹ کارڈ کی منظوری کی اطلاع بھی شامل ہے کی وضاحت کریں گے۔
- (ج) ہم آپ کو قرض کی درخواست دینے سے پہلے آپ سے ضروری کاغذات، دستاویز اور اطلاعات کے حصول کے بارے میں بتائیں گے۔ ہم آپ کو بھی بتائیں گے کہ آپ کی پہچان، پتہ، روزگار وغیرہ سے متعلق ضروری دستاویز کے حصول کے بارے میں بھی بتائیں گے۔ یا اس کے علاوہ کوئی اور دستاویز جو قانونی اتھارٹی نے مانگے ہوں (پین کارڈ کی تفصیل وغیرہ) تاکہ قانونی اور ریگولیٹری ضرورت پوری کی جاسکے کے بارے میں بھی بتائیں گے۔
- (د) ہم آپ کی قرض / کریڈٹ کارڈ درخواست میں درج سبھی تفصیل کی تصدیق کریں گے۔ یہ عمل آپ کے گھر پر / آپ کی تجارتی جگہ پر خود جا کر فون سے رابطہ قائم کر کے یا ہم اپنی مقرر کردہ ایجنسیوں کے ذریعہ پورا کریں گے۔ اگر یہ ضروری ہو تو۔
- (ہ) اگر ہم آپ کو اوور ڈرافٹ کی یا موجودہ اوور ڈرافٹ کی لمٹ میں اضافہ کی پیشکش کرتے ہیں تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ یہ ڈیمانڈ پرواپسی کے لئے ہے یا کچھ اور۔ اگر ضروری ہو تو ہم آپ کو لمٹ سے زیادہ رقم نکالنے کے طریقہ اور اس پر سود کا تخمینہ لگانے کے طریقہ کے بارے میں بھی بتائیں گے۔
- (و) اگر ہم آپ کو فون کے ذریعہ ہی کریڈٹ سہولت کی پیشکش / منظوری دیتے ہیں تو ہم آپ کے اکاؤنٹ میں رقم کریڈٹ کرنے سے پہلے تحریری منظوری لیں گے یا اگر آپ کسی اور طریقہ کا استعمال کرتے ہیں ہم الیکٹرانک ذرائع سے ضروری تصدیق کے بعد ہی آپ کے اکاؤنٹ میں زائد رقم کریڈٹ کریں گے۔
- (ز) ہم کسی بھی طرح سے آپ کو ناجائز پیشگی منظور کردہ پالیسی کی پیشکش نہیں کریں گے۔ مثلاً کریڈٹ کارڈ میں لمٹ میں اضافہ اور ذاتی قرض لمٹ میں اضافہ وغیرہ۔

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۔

- (x) ہم یہ بھی یقین دلائیں گے کہ سبھی سہولیات جیسے چیک بک سہولیت، اے ٹی ایم سہولیت، نیٹ بینکنگ سہولیت، لاکرس سہولیت، ہچکڑ 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 جارہی 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 (بلیک) 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۔

(ه) 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۔

