

صارفین (گاہوں) کے لئے بینک کے وعدوں کا ضابطہ

جنوری ۲۰۱۸



یہ صارفین (گاہوں) کے حقوق کا ضابطہ ہے جو بینکنگ پریمیس کے لئے کم سے کم اشینڈرڈ (معیار) قائم رکھتا ہے۔ مگر 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 (آپریشنز) میں کس طرح سے معاملات طے کرنے چاہئے۔

مضمومین کی فہرست

1	تعارف۔۔۔۔۔
1.1	شاباط کے متصدی۔۔۔۔۔
1.2	شاباط کی کاوشیں۔۔۔۔۔
2	بیادی وحدت۔۔۔۔۔
2.1	آپ کے لئے ہمارے بیادی وحدت۔۔۔۔۔
2.1.1	آپ کے ساتھ ہماری ایمانداران اور معقول ٹیکن۔۔۔۔۔
2.1.2	آپ کو یہ سمجھانے میں مدد کرنا کہ ہماری ماں مصنوعات اور خدمات کیسے کام کرتی ہیں۔۔۔۔۔
2.1.3	آپ کو آپ کے اکاؤنٹ اور خدمات کے استعمال کے بارے میں مدد کرنا۔۔۔۔۔
2.1.4	آپ کے ساتھ کوئی غلط ہو جانے پر ہماری طرف سے جلدی اور ہمدردی کے ساتھ معاملات طے کرنا۔۔۔۔۔
2.1.5	آپ کی ذاتی اور کاروباری معلومات کو بالکل پرائیویٹ اور مخفی رکھنا۔۔۔۔۔
2.1.6	کوئی مشتمری کرنا۔۔۔۔۔
2.1.7	غیر امتیازی پالیسی اپنانا اور عمل میں لانا۔۔۔۔۔
3	اطلاعات۔۔۔۔۔ خلافیت۔۔۔۔۔
3.1	عام اطلاعات۔۔۔۔۔
3.2	"کال نہ کرو" خدمت۔۔۔۔۔
3.3	شرح سود۔۔۔۔۔
3.3.1	شرح سود میں تبدیلی۔۔۔۔۔
3.4	نیزف (محصول) شیدول۔۔۔۔۔
3.4.1	فیس اور چارجز۔۔۔۔۔
3.4.2	فیس اور چارجز میں تبدیلی۔۔۔۔۔
3.5	شرائط۔۔۔۔۔
3.5.1	شرائط میں تبدیلی۔۔۔۔۔
4	ایڈورٹائزنگ، مارکنگ اور سیس۔۔۔۔۔
5	مخفی اور ارزواری۔۔۔۔۔
5.1	کریٹ انفارمیشن کنیز۔۔۔۔۔
6	دینداریوں کا حصول اور سیکوریٹی کا پچے قبصہ میں رکھنے کی پالیسی
6.1	دینداریوں (ڈیزر) کا حصول۔۔۔۔۔
7	شکایات، پریشانیاں اور بازاری (نیڈ بیک)۔۔۔۔۔
7.1	اندرونی طریقہ کار۔۔۔۔۔
7.2	بینکنگ اور میڈس میں اسکیم۔۔۔۔۔
7.3	گاہوں سے میلنگ۔۔۔۔۔
7.4	برائچ لیوں کلمر سروں کمپنی میلنگ۔۔۔۔۔
8	مصنوعات اور خدمات۔۔۔۔۔
8.1	ڈپاٹ اکاؤنٹس۔۔۔۔۔

کھاتے کھونا اور ان کے استعمال کا طریقہ	8.1.1
اپنے کھاتے کی تبدیلی	8.1.2
بجٹ اکاؤنٹ کا وہ نت	8.1.3
میکم (کم سے کم) بیلنگ	8.1.3.1
چارجز	8.1.3.2
پاس بک / اسٹینٹ	8.1.3.3
ڈپازٹ اکاؤنٹ کو اپ گریڈ کرنا	8.1.3.4
تابانخ کے کھاتے	8.1.4
ان آپریو/ڈار میٹ اکاؤنٹ	8.1.5
کھاتوں کو بند کرنا	8.1.6
کلیرنگ سائکل / اکیشن خدمات	8.2
کیش ٹرانزیکشن (نقدی کالین دین)	8.3
بر او راست ڈیپٹ اور موجودہ ہدایات	8.4
ادا ٹیکلی پروک کی سہولت	8.5
چیکس / ڈیپٹ انسلکشن (جادی کردہ)	8.6
میعادی جمع	8.7
میعادی جمع کے برخلاف قرض لینا	8.7.1
متومنی کھاتہ دار کے معاملہ میں دعووں کا تفصیل	8.8
کھاتے زندہ رہنے والے (سردایر) / نامنی معاملات	8.8.1
کھاتے بغیر زندہ رہنے والے (سردایر) / نامنی معاملات	8.8.2
دعووں کے تفصیل کے لئے مترودہ میعاد	8.8.3
میعادی جمع کھاتوں کا مترودہ میعاد سے پہلے بند کرنا	8.8.4
متومنی رقم جمع کرنے والوں (ڈپازٹ) کے نام میں رقم کی آمد کے بارے میں طریقہ کار	8.8.5
سیف ڈپازٹ لاکر	8.9
فارن ایکچیچ (غیر ملکی زر مبادلہ) خدمات	8.10
ہندوستان کے اندر ترسیل زر	8.11
قرض دینا (لینڈنگ)	8.12
قرضہ (لوں)	8.12.1
عام معلومات	8.12.1.1
قرض کے حصول کے لئے درخواست اور عملیات کا طریقہ کار	8.12.1.2
گارنی	8.13
سینٹرل رجسٹری	8.14
باقیا جات کا تفصیل	8.15
قرضوں کی ادا ٹیکلی / اکارڈ ڈیوز کے لئے سکوریٹیز	8.16
ایکٹر اکٹ بینکنگ	8.17
پن اور پاس ورڈ	8.17.1
اترنسیٹ بینکنگ	8.17.2

8.17.3	موپائل بینکنگ
8.17.4	اے۔۔۔۔۔ ایم/ڈیبٹ اور کریڈٹ کارڈس
8.17.4.1	ٹرانزیکشن میں اقصان چوری یا مشتبہ سن دین
8.17.5	کریڈٹ کارڈ
8.17.5.1	کریڈٹ کارڈ اسٹرنٹ
8.18	تھرڈ پارٹی پراؤکش
8.19	کریڈٹ کارڈ سلمگ سبوت
8.20	ریکارڈس حاصل کرنا
9	برائچ بند کرنا (کلوزر) چک کی تبدیلی (فینگ)
10	مالیاتی شمولیات
11	معمر شہری اور محدود لوگ
12	آپ کے کھاتوں کی حفاظت
12.1	محفوظ اور معتمد بینکنگ اور اوایگلی نظام
12.2	ہمیں تازہ ترین جانکاری فراہم کریں
12.3	اپنے کھاتوں کی جانچ
12.4	اپنے کھاتوں کی دیکھ بھال رکھیں
12.5	اپنی اوایگلی کو پہنچ لرنا
12.6	اقصانات کی ذمہ داری
	ائیکس: فرہنگ

تعارف

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

کوڈ ریز روپینک آف انڈیا کے ریگولیٹری یا مگر اپنی قوانین کو نہ تو منسوخ کرتا ہے اور نہ ہی اس کی جگہ لیتا ہے۔ اور ہم ریز روپینک سے وقتاً فوقتاً جاری ہدایات اور شرائط پر عمل ہیمارے ہیں گے۔ اس کوڈ کے قوانین ریگولیٹری ہدایات سے بہتر اور افضل اسٹینڈرڈ قائم رکھتے ہیں اور یہ بہتر معیار عمل میں لائے جاتے ہیں کیونکہ یہ کوڈ ہمارے ذریعہ اتفاق رکھنے والی بہترین پر یکش کی نمائندگی کرتا ہے اور یہ ہمارا آپ سے وعده ہے۔

ہم بینک پر یکش میں افضل معیار پر عمل ہیمارے ہیں گے تاکہ ہم اپنے گاہوں کو بہتر کشمکش روؤں دے سکیں اور اس طرح صارفین کو مطمئن کرنے میں افضل ترین لیول حاصل کر سکیں۔

کوڈ میں "آپ" سے مطلب کشمکش (صارف) اور "ہم" ہمارے سے مطلب بینک جس سے گاہک ڈینگ کر رہا ہے۔

کوڈ کے مقاصد:

ا۔ کوڈ کو بنایا گیا ہے:

- (الف) ہمارے اور آپ کے مابین ڈینگ میں صاف اور ایمانداش بینک پر یکش کے لئے کم سے کم معیار رکھتے ہوئے کوشش کرنا۔
- (ب) شفاقتی میں اضافہ کرنا تاکہ بہتر بمحض قائم ہو سکے اور ہم آپ کی امیدوں پر کھرے اڑ سکیں۔
- (ج) بہترین آپریشنگ اسٹینڈرڈ حاصل کرنے کے لئے کمیشن کے ذریعہ بازاری طائقوں کی حوصلہ فراہمی کرنا۔
- (د) آپ کے اور آپ کی بینک کے درمیان رشتہوں کو صاف اور پر جوش بنانے میں معاونت کرنا۔
- (ه) بینکنگ سسٹم میں اعتماد برقرار رکھانا۔

کوڈ کی کلوشیں:

یہ کوڈ مندرجہ ذیل فہرست میں دی ہوئی سمجھی مصنوعات اور خدمات کا احاطہ کرتا ہے۔ یہ خدمات خواہ ہماری برائیوں کے ذریعہ فراہم کی گئی ہوں یا ہماری طرف سے مقرر ایجاد کیوں کے ذریعہ، خواہ کاؤنٹروں پر، فون پر، پوسٹ کے ذریعہ، الیکٹرائیک طریقے سے، انٹرنیٹ سے یا کسی اور طریقے سے کی گئی ہوں۔ لیکن وہ سمجھی مصنوعات یا خدمات جن کے بارعے میں ہم بہات کریں گے ضروری نہیں کہ وہ ہم فراہم کریں یا نہ کریں۔

- (الف) کرنٹ اکاؤنٹ، بچت کھاتہ، میعادی جمع، ریکارڈ ڈپاٹ، پی پی ایف اکاؤنٹس اور سمجھی طرح کے ڈپاٹ اکاؤنٹس:
- (ب) اواٹیک (منہٹ) خدمات جیسے بینکش، منہٹ آرڈرس، ڈیماٹڈ رافٹ کے ذریعہ رقم کی ترسیل، واٹر اسٹریس اور سمجھی الیکٹرائیک لین دین مثلاً آرٹی جی ایس، این ای ایف ای،

(ج) گورنمنٹ رازیکشن سے متعلق بینکنگ خدمات

(د) ڈیمیٹ اکاؤنٹس، ایکوٹی، سرکاری بانڈس،

(ه) اندیں کرنی نوٹس اسکوں کو بدلتے کی سہولت،

(و) چیکوں کا کمیشن، سیف کھڑی خدمات، سیف ڈپاٹ، لاکر سہولت،

(ز) قرض، اور ڈرائافت اور گارنیٹی

(ح) غیر ملکی ذریعہ اور ممالکی خدمات شامل رقم کی تبدیلی

(ط) تحریڈ پارٹی انٹریشن اور سرمایہ کاری کی مصنوعات جو ہماری برائیوں کے ذریعہ بازار میں اتاری جاتی ہیں / یا اخراج ازٹہ نمائندوں یا ایجادوں کے ذریعہ اتاری جاتی ہیں۔

(ی) کارڈ مصنوعات بھول کر بیٹ کارڈ، بیٹ کارڈ، اے لی ایم کارڈ، اسارت کارڈ اور خدمات (ان میں وہ کریٹ کارڈ بھی شامل ہیں جو ہماری ماحصلہ کپنیوں یا ہمارے ذریعہ پر دعویٰ کی گئی کپنیوں نے جاری کئے ہیں) پچھے مخصوص الفاظ جو اپنے بینک میں دکھائی دے رہے ہیں کے معنی فرنچ میں دیے گئے ہیں۔

بینیادی وعدے

2

آپ کے لئے صادری بینیادی وعدے

2.1

آپ کے ساتھ ہماری اور محقق ڈینک بذریعہ:

(الف) بینک کا ڈینک پر نقداً چیک وغیرہ کے حصول اور اونگی کے لئے بینکنگ سہولیات فراہم کرنا۔

(ب) کوڈ میں دیے گئے وعدوں اور معیار پر ہماری طرف سے پیش کردہ مصنوعات، خدمات اور ان کے طریقہ کار اور پریکش میں ہم عمل پیروں گے۔

(ج) اس بات کو تینی بانا کہ ہماری مصنوعات اور خدمات آپ کی ضرورت کے مطابق بھی متعلقہ قوانین اور گلوبال پیش کے حساب سے فائدہ مند ہوں۔

(د) اس بات کو تینی بانا کہ ہماری آپ کے ساتھ ڈینک و یانڈاری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں پر قائم ہو۔

(ه) بینکنگ اور اونگی نظام کے طریقہ کار مختصر 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 تینی بانا کہ ہمارے مشتری لٹریچر اور فروغ دینے والا لٹریچر واضح ہو۔ ہم نہ ہو۔

(ج) اس بات تینی بانا کہ آپ کو ہماری مصنوعات اور خدمات کے بارے میں واضح معلومات فراہم کی جائے، ان کی شرائط، شرح سود اسروں چارچیز وغیرہ، جوان پر لا گو ہوں گے۔

(د) آپ کو یہ معلومات فراہم کرنا کہ آپ کو ہماری طرف سے کوئی کوئی 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 کی بادی میں مدد کرونا:

(الف) آپ کو مسلسل نئی جانکاریوں سے آگاہ کرتے رہتا۔

(ب) آپ کو شرح سود میں تبدیلی اسروں چارچیز میں تبدیلی اور شرائط میں تبدیلی وغیرہ کے بارے میں فوراً آگاہ کرنا۔

(ج) آپ کے لئے نئی نئی معلومات کی برائیوں میں نہایت کرنا۔

(i) خدمات جو ہم دیتے ہیں۔

(ii) آپ کے بچت کھاتوں اور کریٹ کھاتوں میں کم سے کم بینکیں کی ضرورت اور اس سے مخفف ہونے پر چارچیز کی شرح۔

(iii) برائی کے اس آفیسر کا نام جس سے وقت آنے پر رجوع کیا جاسکے۔

(iv) زوں/ریکل نیجر/پریول نوڈل آفیسر کا نام جس سے برائی میں کسی پریشانی کا سد باب نہ ہونے پر رجوع کیا جاسکے۔

(v) اس بینکنگ اونڈس میں کی تفصیلات جس کے حلق میں آپ کی برائی آتی ہے۔

(vi) ساری معلومات کو ایک کتابچہ کی شکل میں مہیا کرنا۔

(vii) ہم نے اپنی ویب سائٹ پر اپنی پالیسی کے بارے میں اطلاعات فراہم کی ہیں:

(i) جمع (نیپارٹس)

(ii) چیک کمیکشن

(iii) شکایات کا سد باب

(iv) معاوضہ

(v) بقایا جات کی صولائی اور سیکورٹی تحریم

2.1.4 آپ کے ساتھ کوئی غلط ہو جانے پر ہماری طرف سے جلدی اور ہمدردی کیے ساتھ معاملات طے کرونا:

(الف) فوری طور پر غلطی کا ازالہ کرنا اور ہماری غلطی سے کوئی چارجیز کائے گئے ہوں تو ان کو مشوخ کرنا۔ اگر آپ کوئی مالی اختصان ہوا ہو تو ہماری معاوضہ پالیسی کے تحت آپ کو معاوضہ دینا۔

(ب) آپ کی فکارتوں کو فوری طور پر دیکھنا۔

(ج) اگر آپ اپنی شکایت کے جواب سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ کو اپنی شکایت کہاں پہنچانا ہے، کے بارے میں بتانا۔

(د) پینک میں تکمیلی خرابی کی وجہ سے آپ کو ہونے والی مشکلات کے ازالہ کے لئے تبادل طریقہ بتانا۔

2.1.5 آپ کی ذاتی معلومات کو بالکل پوشیدہ اور مخفی رکھنا۔

ہم آپ کی بھی ذاتی معلومات کو (پیراگراف 5 میں دیے گئے معاملات کے تحت) پوشیدہ اور مخفی رکھتے ہیں۔

2.1.6 کوڈ کی مشتمروں کو مفت فراہم کریں گے

(الف) ہم آپ کو پینک میں اکاؤنٹ کھولتے وقت یا آپ کے درخواست کرنے پر کوڈ کی کالی مفت فراہم کریں گے۔

(ب) ہماری ہر برائی پر اور ہماری ویب سائٹ پر کوڈ موجود ہوگا۔

(ج) ہم اس بات کو بھی یقین بنا کیں گے کہ کوڈ کی متعلقہ اطلاعات سے ہمارا اشاف باخبر ہو اور کوڈ کو عمل میں بھی لاے۔

(و) ہم اپنے صارفین کی بیداری کے لئے (کوڈ سے متعلق) اور گرائدامات بھی کریں گے۔

غیر امتیازی پالیسی اپنانا اور عمل میں لانا:

ہم ذات، عمر، نہب، آدمی، عورت، شادی شدہ، غیر شادی شدہ، صحت مند، معدور یا امیر غریب میں امتیاز نہیں برتنیں گے۔

3 اطلاعات - شفافیت

آپ شرح سود، عوامی فیس اور چارجیز وغیرہ کی معلومات مدرج ذیل طریقہ سے حاصل کر سکتے ہیں:

(الف) ہماری برائیوں میں لگے لوگ بورڈ سے۔

(ب) ہیلپ لائن یا برائیوں سے رابط قائم کر کے۔

(ج) ہماری ویب سائٹ سے۔

(د) ہیلپ ڈیک یا مجوزہ اشاف سے پوچھ کر

(ه) ٹیف شیڈول کے خوال سے جو ہماری برائیوں اور ویب سائٹ پر مہیا ہیں۔

3.1 عام اطلاعات

ہم بتائیں گے:

(الف) ہم اپنی کمی مصنوعات (پوڈکش) اور خدمات کے بارے میں جن کی ہم پیش کرتے ہیں اور جو آپ کی ضروریات سے ہیں، بتائیں گے۔

(ب) ہم برائیوں میں نمایاں جگہ میں وزیں زبانوں / تین زبانوں میں بچت کھاتے، جن کھاتے کھولنے میں ضروری دستاویز کی فراہمی کے بارے میں بتائیں گے؛ ہم آپ کو "چھوٹے کھاتہ" کھولنے میں ضروری دستاویز میں چھوٹ کے بارے میں بھی بتائیں گے۔

(ج) ہم آپ کو اپنی مصنوعات اور خدمات کے اہم نکات کے بارے میں واضح طور پر بتائیں گے خاص طور پر جن کے بارے میں آپ ذوق رکھتے ہیں آپ کو اس سے متعلق شرح سود، فیس اور چارجیز کے بارے میں تفصیل سے بتائیں گے۔

(د) ہم آپ کو وہ سارے ویلے بتائیں گے جن کے ذریعہ آپ ہماری مصنوعات اور خدمات حاصل کر سکتے ہیں مثلاً برائیوں، اے۔۔۔۔۔ ایم، فون اور نیٹ بینکنگ وغیرہ اور یہ بھی بتائیں گے کہ آپ ان سے کیسے استفادہ حاصل کر سکتے ہیں۔

(ہ) ہم آپ کو یہ بتائیں گے کہ ہمیں آپ سے آپ کی پیچان اور پیدا وغیرہ کی تصدیق بھی چاہئے تاکہ ہم قانونی اور اندر وطنی پالیسی کے تحت ضروریات پر عمل پردازی کر سکیں۔

(و) ہم آپ کو آپ کے حقوق اور ذمہ داریوں کے بارے میں بتائیں گے نام صورتے نامہ دلیل سولت کے بارے میں کہ آپ اپنے بھی طرح کے جمع کھاتوں، سیف کھٹڑی اور سیف ڈپازٹ لاکرس میں بھی نامہ دلیل ضرور کرائیں۔

3.2 ”کال نہ کرو خدمت“

ہم آپ کو اپنی کسی مصنوعات اور خدمات کے بارے میں بے مطلب کی تجارتی اطلاعات نیکیوں / ای۔ سی۔ ایم۔ ایس کے ذریعہ بات نہیں کریں گے اگر آپ نے ہماری بینک میں ”کال نہ کرو خدمت“ رجسٹر کر رکھی ہے یا ”قوی کال نہ کرو جہڑی“ برادرست یا خدمت فراہم کر دہ کے ذریعہ جہڑا کر رکھی ہے۔ حالانکہ اس کا اطلاق آپ کے کاموں ایمنٹ یا الٹ طریقہ کا رپرنسیس ہوتا ہے۔

3.3 شرح سود

ہم آپ کو مطلع کریں گے:

- (الف) آپ کے قرض اور جمع کھاتوں پر شرح سود کے بارے میں۔
- (ب) اگر آپ کا قرض نکلہ ”شرح سود“ پر ہو اور آپ اس کو بدلا چاہئے ہیں تو لوں ایگر یہ نہ اور لاگو ہونے کی تاریخ کے بارے میں مطلع کریں گے۔
- (ج) اگر آپ کا لوں فلوٹک شرح سود پر ہے تو ہم آپ کو مطلع کریں گے کہ جمال کاریٹ کیا ہو گا اور آپ کے قرض پر اصل ریٹ کیا ہو گا۔
- (د) اگر آپ اپنے قرض پر طے شدہ سود کی شرح میں تبدیلی چاہئے ہیں خلا فلکسہ ریٹ سے فلوٹک ریٹ یا اس کے اٹ تو کتنے چار جیزوں بنا ہوں گے۔
- (ہ) ہم جمع ڈپازٹ پر اور قرض پر اس وقت (ہر یکی) کے بارے میں بتائیں گے جہدان پر سود کی ادائیگی یا چار جیزوں کی وصولی ہو گی۔
- (و) ہم یہ بھی بتائیں گے کہ ہم اس طرح سے آپ کی جمع پر سودا کرتے ہیں اور قرضوں پر چار جیزوں کی وصولتے ہیں (مکلیشن کا طریقہ)

3.3.1 شرح سود میں تبدیلی

ہم آپ کو اپنے لوں پر ڈکش پر لگنے والی شرح سود اور جوالہ ریٹ (جو فلوٹک شرح سود سے جزا ہوتا ہے) میں تبدیلی کو ایک سچھواڑہ کے اندر مندرجہ ذیل طریقوں میں سے کسی کے ذریعہ مطلع کریں گے۔

لیٹر

ای۔ سی۔

ایس۔ ایم۔ ایس

ہم اس اطلاع کو اپنے نوش بورڈ پر برائخوں میں نمایاں طور پر اور دیوب سائب پر بھی دکھائیں گے۔

3.4 ثیوف (محصول) شیدول

فیس اور چار جیزوں

(الف) ہم اس بات کو تینی بتائیں گے کہ مختلف خدمات کے لئے ہماری فیس اور چار جیزوں بینک بورڈ یا کسی با اختیار اتحاری سے منظور شدہ ہوں اور ان پر بینک بورڈ فیصلہ لے سکے اور یہ چار جیزوں محتوی ہوں نیز صارفین کی ایک ہی طرح کی کثیرگری کے لئے یکساں اور غیر امتیازی ہوں۔

(ب) ہم ثیوف شیدول کو دیوب سائب پر ڈال دیتے ہیں اور آپ کی جانکاری کے لئے ہر برائخ پر ایک کاپی اس کی مہیا کرادی جاتی ہے۔ ہم اپنی برائخوں میں نوش بورڈ پر جیسا کہ بتاتے ہیں کہ ثیوف شیدول ہر برائخ میں موجود ہے۔

(ج) ہم اپنے ثیوف شیدول میں آپ کی من پسند مصنوعات اور خدمات کے لئے کتنے چار جیزوں کی وصولی جائیں، کے بارے میں بتاتے ہیں۔

(د) ہم آپ کو اس بات کی اطلاع بھی دیں گے کہ آپ کے ذریعہ جی ہوئی مصنوعات یا خدمات سے متعلق شرائط کی خلاف ورزی کرنے پر آپ پر کتنا جرمانہ لگایا جاسکتا ہے۔

3.4.2 فیس اور چار جیزوں میں تبدیلی

اگر ہم کسی فیس / چار جیزوں میں اضافہ کرتے ہیں یا کوئی نئی فیس / چار جیزوں کا ناتا چاہئے ہیں تو اس کے لاگو ہونے سے کم سے کم ایک ماہ پہلے ہم اس کی اطلاع آپ کو کاموں ایمنٹ / ای۔ سی۔ ایس۔ ایم۔ ایس ایس ایس ایس ایس۔ ایسا برائخوں کے نوش بورڈ کے ذریعہ دیں گے۔ یہ اطلاع ہماری دیوب سائب جسمانہ لگایا جاسکتا ہے۔

شوابخت 3.5

- (الف) ہم آپ کے ذریعہ مانگے جانے پر متعلقہ شرائط کے بارے میں آپ کو ضرور آگاہ کریں گے۔
 (ب) ہماری بھی شرائط واضح ہوں گی اور آپ کے حقوق کا تحفظ کیا جائے گا اس کے علاوہ آپ کی ذمہ داریوں اور فرائض کا بھی خیال رکھا جائے گا اور یہ ساری باتیں جتنا بھی ممکن ہو گا سیدھے طریقہ سے آسان زبان میں بتائی جائیں گی۔

شوابخت میں تبدیلی 3.5.1

- (الف) شرائط میں تبدیلی ہونے پر ہم مندرجہ ذیل میں سے کسی ایک ذرائع سے تبدیلی لائی گو ہونے سے کم سے کم ایک ماہ پہلے آپ کو مطلع کریں گے۔
 (i) لیٹر کے ذریعہ
 (ii) اکاؤنٹ ایشٹنٹ کے ذریعہ
 (iii) ایس ایم ایس سے
 (iv) ای-میل کے ذریعہ

یہ اطلاع آپ کو برائیوں کے نوٹس یا فوراً اور ویب سائٹ پر پل جائے گی۔

- (ب) عام طور پر شرائط تقبیل کی تاریخوں سے لائی گو کی جاتی ہیں اور اس کے لئے آپ کو ایک ماہ پہلے نوٹس دے دیا جاتا ہے۔
 (ج) اگر کوئی تبدیلی بغیر نوٹس کے کی جاتی ہے تو ہم اس کا اعلان 30 دن کے اندر کر دیتے ہیں۔ اگر یہ تبدیلی آپ کے معاہد میں نہیں ہے تو آپ 60 دن کے اندر اپنا اکاؤنٹ بغير کسی نوٹس کے بند کر سکتے ہیں اس پر آپ سے کوئی چار جیز یا سونپنیں لیا جائے گا۔
 (د) اگر ہم کوئی تبدیلی شرائط میں کرتے ہیں تو اس کو فوراً ویب سائٹ پر پوڑ کر دیں گے۔ ہم آپ کوئی شرائط کی ایک کاپی آپ کے مانگنے پر مہیا کر دیں گے۔

ایڈورٹائزنگ، ہارکٹنگ اور سیلین

- (الف) ہم اس بات کو بقیٰ ہنا کیسے گے کہ ہمارا ایڈورٹائزنگ اور پر موٹل مواد صاف ستر اہود ہو کر دینے والا ہے۔
 (ب) کسی بھی طرح کے ایڈورٹائزنگ اور پر موٹل لٹر پیچر جس میں بینکنگ خدمات یا اس کی مصنوعات کے بارے میں بتایا گیا ہو اور اس میں شرح سود کا حوالہ بھی دیا گیا ہو تو ہم وہاں اس بات کا اشارہ بھی کریں گے کہ کیا اس میں اور طرح کے چار جیز یا فیس لی جائے گی اور آپ کے ذریعہ مانگنے پر ہم اس کی پوری تفصیل و شرائط کے بارے میں پوری جانکاری دیں گے۔
 (ج) اگر ہم کسی تحریڑ پارٹی سے اپنی خدمات کو فروغ دیتے کے لئے تعاریفی خدمات حاصل کرتے ہیں تو ہم اس بات کی پوری کوشش کریں گے کہ وہ آپ کی ذاتی معلومات کو (اگر تحریڑ پارٹی کو اسی معلومات حاصل ہیں) اسی بھروسہ اور تحفظ کے ساتھ رکھیں جیسا کہ ہم رکھتے ہیں۔
 (د) ہم وقاوی قاتا پہنچنے پر پوڑکش (مصنوعات) کے اہم نکات کے بارے میں آپ کو ای-میل، ایس ایم ایس یا فون پر (وہ پوڑکش جو آپ کے پاس ہیں) بتائیں گے ہمارے دیگر مصنوعات یا پر موٹل پیش کے بارے میں بھی ہم آپ کو مطلع کرتے رہیں گے اگر آپ نے "کال مت کرو" رہنمہ دیں گے رہنمہ دیں کرایا ہے۔

- (e) ہم نے اپنی ڈائریکٹ سینگ ایجنسیوں کو ایک کوڈ آف کنڈ کٹ مہیا کرایا ہے جس کے تحت وہ ایجنسیاں ہماری خدمات / مصنوعات کو مارکیٹ میں بیچنے کے لئے موجود ہیں کو وسرے معاملوں کے ساتھ اس بات کی بھی تاکید کی گئی ہے کہ وہ اپنے کو صرف بینک کے سینگ ایجنٹ کی حیثیت سے ہی روشناس کرائیں جب وہ آپ سے بینک کی مصنوعات / خدمات کے بارے میں بات کریں خواہ ذاتی طور پر یا فون پر ہم اس بات کو بقیٰ ہنا کیسے گے کہ ہماری طرف سے مصنوعات / خدمات کو بیچنے والی ایجنٹی کوڈ آف کنڈ کٹ کی قبولی کرے۔

- (f) آپ کی طرف سے موصول کسی شکایت کر ہمارے نمائندہ اگر یہ ڈائریکٹ سینگ ایجنٹ نے کوئی غیر معمولی حرکت کی ہے یا کوڈ آف کنڈ کٹ کی خلاف ورزی کی ہے تو ہم اس کی تحقیق میں موتھ قدم اٹھائیں گے اور شکایت پر غور کریں گے اگر اس کی وجہ سے آپ کو کوئی مالی نقصان ہوا ہے تو ہم اپنی معاوضہ پالیسی کے تحت آپ کے نقصان کی تلاشی کریں گے۔

- (g) ہم اس بات کو بقیٰ ہنا کیسے گے کہ کوئی تحریڑ پارٹی یا ایجنٹ جو ہماری ایجاد پر کام کر رہا ہے اور ہماری مصنوعات کو بیچ رہا ہے وہ اس بات کا انتہا کرے کہ پوڑکش کی فروخت کی تجھیل پر اس کو فیس یا کمیش ملے گا۔

5 مخفی اور رازداری

- (الف) ہم آپ کی ذاتی معلومات کو خفی اور پوشیدہ رکھتے ہیں (اس وقت بھی جب آپ ہمارے گا تک نہ رہے ہوں) ہم مندرجہ ذیل اصولوں اور پالیسیوں پر عمل کرتے ہیں۔
- (ب) ہم آپ کے اکاؤنٹ کے بارے میں کسی کو سچھ بھی نہیں بتائیں گے خو۔ اہم معلومات / ذاتی آپ کے ذریعہ فراہم کئے گئے ہوں یا آپ گروپ کی دوسری کمپنیوں کے ذریعہ بجز غیر متوقع حالات کو چھوڑ کر۔
- (i) اگر بینکنگ ریگولیٹریا قانونی طور پر کوئی اطلاع مانگی جاتی ہے تو بتائیں گے۔
- (ii) اگر اطلاع فراہم کرنا حاوی مخاہیں ہے تو بتائیں گے۔
- (iii) اگر فراؤ وغیرہ سے بچھے اور خطرات سے بچنے کے طور پر ہوشمندانہ قدم اٹھانے کے لئے ہمیں اپنے مقاد 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 مارکینگ مقصد کے لئے فراہم کرنے کے لئے بالکل ہی نہیں کیا جائے گا۔
- (iv) اگر آپ خود معلومات کے اطمینان کے لئے کہتے ہیں۔
- (v) اگر ہم سے آپ کے بارے میں فیکریں حوالے 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 مارکینگ مقصد کے لئے استعمال نہیں کریں گے جب تک کہ آپ ہم اس کا اختیار نہیں دیتے۔

5.1 کریڈٹ انفارمیشن کمپنیز

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 ساتھیں کر جائزہ لیتے رہے 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 انجام پر جو ڈیفیس کے صاحب پری آئی سی سے حاصل کردہ اطلاعات کی ایک کاپی آپ کو مہیا کرائیں گے۔
- (ج) ہم وقفو وقف سے آپ کو ہمارے ذریعہ سے حاصل کردہ کریڈٹ کے بارے میں یہ آئی سی کو بتائیں گے۔
- (د) ہم ہی آئی سی کو رپورٹ کرتے وقت آپ کے ذریعہ ہم سے حاصل کردہ ذاتی قرضوں کے بارے میں بھی بتائیں گے۔ جبکہ آپ قرض ادائیگی میں پچھڑ جاتے ہیں۔
- (i) قرض کی رقم جب بھڑکے میں پڑ جاتی ہے۔
- (ii) (e) اگر آپ کے قرض اکاؤنٹ میں کوتاہی ہو گئی اور اس کے بعد پھر تھیک ہو گی تو اگلے ماہ میں ہم ہی آئی سی کو اس بابت مطلع کر دیں گے۔
- (f) ہم آپ کی انجام پر ہمارے ذریعہ آپ کی کریڈٹ اقرض سہولت کے بارے میں ہی آئی سی کو ارسال کردہ رپورٹ کی تفصیل فراہم کر دیں گے۔

6 دینداریوں کا حصول

- (الف) جب ہم آپ کو قرض دیتے ہیں ہم آپ کو اس کی ادائیگی شیدول بھی بتاتے ہیں مثلاً رقم، مدت اور ادائیگی کا مرحلہ لیکن اگر آپ ادائیگی شیدول سے مخفف ہو جاتے ہیں تو ملکی قانون کے مطابق دینداریوں کی وصولی کا طریقہ کاراپنایا جائے گا۔
- (ب) ہم دینداریوں کی وصولی کے لئے پینک بورڈ کی منظوری سے طے شدہ پالیسی کے تحت ہفانت کو اپنے قبضہ میں کرتے ہوئے ریکوری ایجنت کا تقرر کریں گے۔ ریکوری ایجنتوں کا تقرر کرتے وقت بھی متعلقہ قوانین، ریگولیشن، پدالیات، لائنس و دینا اور جائزیں وغیرہ کا خیال رکھا جائے گا۔
- (ج) ہم اس بات کو یقینی بتائیں گے کہ ہمارے ریکوری ایجنت بہتر طور پر تبیت یافت ہوں اور وہ اپنی ذمہ داریوں کو ہوشمندانہ طریقہ سے انجام دے سکیں۔ ہم یہ بھی یقینی بتائیں گے کہ وہ حد سے تجاوز نہ کریں۔
- (د) ہماری وصولیاں پالیسی کی بنیاد خوش اخلاقی، بہتر تعلقات اور قائل کرنے پر ہے ہم اپنے سارے قوانین کو اعتماد میں لینے اور ان سے بہتر رشتہ قائم رکھنے میں یقین رکھتے ہیں۔

- (و) ہم آپ کو آپ کی بھی دینداریوں کی بابت مطلع کرتے رہیں گے اور ان کی ادائیگی کے لئے آپ کو کافی وقت دیں گے۔
- (ز) ہم آپ کو نادہنده ثابت کرنے اور ریکورڈ ایجنسٹ کو معاملہ پرداز کرنے سے پہلے ایک چیک سٹم بنائیں گے تاکہ آپ کو ہماری طرف سے پریشانی نہ ہو۔
- (ح) ہم آپ کے خلاف ریکورڈ طریقہ کارپنانے سے پہلے آپ کو مطلع کریں گے تحریری طور پر ریکورڈ ایجنسٹ کا نام، پتہ، اس کا موبائل فون نمبر جس کو آپ کا معاملہ پر دیکھا گیا ہے۔
- (ط) ہم اپنی ویب سائٹ پر ریکورڈ ایجنسی فرم / کمپنی جن کو ہم نے یہ کام سونپا ہے، کی تفصیل دکھائیں گے۔
- (ی) ہم آپ کی انجام پر اپنی ریکورڈ ایجنسی فرم / کمپنی کی تفصیل بھی دیکھائیں گے۔
- (ک) ہمارے اشاف یا کوئی دوسرا شخص جس کو اختیار دیا گیا ہے دینداریوں کی وصولی کا یادگاریوں کو قبضہ میں لینے کا وہ اپنا پیچان لیز جو ہم نے جاری کیا ہے۔ آپ کے ماتحت پر آپ کو دکھائے گا۔
- (ل) ہمارے اشاف کا کوئی بھی مجرم یا کوئی دوسرا شخص جو ہماری نمائندگی کر رہا ہے دینداریوں کی وصولی یادگاریوں 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 کہ 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 اتحاری اور اپنی پیچان 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 مہنہ باشناہماں میں کی جائے گی۔
- (v) عام طور پر ہمارے نمائندے آپ سے صبح 7:00:00 بجے سے شام کے 7:00 بجے کے درمیان ہی ملاقات کریں گے۔ بشرطیکہ آپ کو کاروباری حالات کی وجہ سے کوئی وقت نہ ہو۔
- (vi) جہاں تک ممکن ہوگا آپ کو کسی خاص وقت یا کسی خاص مقام پر کال کرنے سے احتیاط ہوئی 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) بھی 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 ہوئے پرشائی اور تہذیب کا خیال رکھا جائے گا۔ ہمارے نمائندے یا ایجنسٹ آپ کو کسی طرح کی دھمکی خواہ رہانی ہو یا جسمانی ویسے سے پر بیز کریں گے۔ آپ کو آپ کی فیملی / دوستوں کے سامنے یا عوامی جگہ پر بے عزت نہیں کریں گے اور نہ گمنام کالوں سے آپ کو پریشان کیا جائے گا۔ لیکن یا 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 عمومی 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 غنی ہو جانا، کوئی اور مصیبت آنایا فیملی میں شادی ہونا وغیرہ کے موقع پر آپ کو کال کرنے یا گھر پر ہوئے پر بیز کیا جائے گا۔
- (xi) آپ کی طرف سے آئی کوئی شکایت کر ریکورڈ ایجنسٹ نے کوئی غیر مہذب طریقہ اپنایا ہے تو ہم اس کی تحقیقات کریں گے۔
- شکایات، پریشانیاں اور بازرگانی (فیدبیک)**
- 7
- 7.1 اندرونی طریقہ کار
- (الف) اگر آپ کوئی شکایت کرنا پاچتے ہیں تو ہم آپ کو بتائیں گے:
- (i) اپنا کہیے کریں۔
- (ii) شکایت کہاں کی جاسکتی ہے۔

- (iii) شکایت کس کے نام وی جائیتی 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۔
 (b) آپ کے سچی سوال جو آپ کے دماغ میں ہیں، کے بارے میں ہمارا اضاف آپ کی مدد کرے گا۔
 (ج) ہم آپ کو وہ طریقہ کا رہتا ہیں گے جہاں آپ کی شکایت پر فوری اور ایمانداری سے خوب کیا جائے گا۔
 (d) ہم برائی پر اس آفیسر کے نام کا مظاہرہ کریں گے جس سے آپ کوئی شکایت ہونے پر رجوع کریں گے۔ اگر آپ کی شکایت کا حل برائی لیوں پر نہیں ہوتا ہے تو آپ ریجنل / زوئی نمبر / پر ٹپل نوڈل آفیسر سے رجوع کریں جس کا پتہ برائی پر ایک بورڈ میں لکھا ہوا ہے۔
 (e) اگر ہمیں آپ کی شکایت تحریری طور پر موصول ہوتی ہے ہم آپ کو اس کو موصول ہونے کی رسیدیں گے یا ایک ہفتہ میں جواب دیں گے۔ اگر آپ کی شکایت ہم کوفون پر، ہیلپ ڈیک فون پر یا کسٹرروں نمبر پر موصول ہوتی ہے ہم آپ کو شکایت حوالہ نہ رہتا ہیں گے اور محتول وقت کے اندر اس پر کام کی پر گزیں بتائیں گے۔
 (f) معاملہ کی جائیج کرنے کے بعد ہم آپ کو اپنا حقیقی جواب بیھیں 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۔
 (g) 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 اومیڈس میں سے رجوع کر سکتے ہیں بینکنگ اومیڈس کا تقریر ریزو بینک آف انڈیا نے بینکنگ اومیڈس میں اسکیم کے تحت کئی صوبوں میں کیا ہے۔

7.2 بینکنگ اومیڈس میں اسکیم

ہم اپنی دیب ساٹ پر بینکنگ اومیڈس میں اسکیم کے بارے میں بتائیں گے۔ معمولی فیس پر اس کی ایک کالپی آپ کو مہیا کرادی جائے گی۔ ہم اپنی برائیوں پر اس بینکنگ اومیڈس میں کا نام اور پیچہ جس کے دائرہ اختیار میں وہ برائی آتی ہے کا مظاہرہ کریں گے۔

صارفین سے میتنگ

ہم وقفہ و قند سے گاہوں (صارفین) کے ساتھ میتنگ کا انعقاد کریں گے اور صارفین کے باہمی مشوروں پر تابدله خیالات کرتے رہیں گے۔

7.4 برائی لیوں کسٹمر سروس کمیٹی میتنگ

ہم اپنی برائیوں میں ماہانہ برائی لیوں کسٹمر کمیٹی میتنگ کی تاریخ نمایاں کریں گے اگر آپ کی خواہش ہو تو آپ اس میتنگ میں شرکت کر سکتے ہیں۔

پیروڈکٹس (مصنوعات) اور خدمات

ڈیاپرٹ اکاؤنٹس (جمع کھاتہ)

- (الف) آپ ہمارے ساتھ طرح طرح کے کھاتے کھول سکتے ہیں جیسے بچت کھاتہ، میعادی کھاتہ، کرنٹ کھاتہ وغیرہ آپ ایسے کھاتے مندرجہ ذیل اشکل میں کھول سکتے ہیں
- (i) سنکل
 - (ii) جواخت
 - (iii) جواخت (دونوں میں سے کوئی ایک یا زندہ باتی)
 - (iv) جواخت (پہلا نام یا زندہ باتی)
 - (v) جواخت (بعد والا یا زندہ باتی)
 - (vi) کسی دوسرے اشکل میں

(ب) ہم آپ کو بیک سیو نکس پینک ڈپازٹ اکاؤنٹ (بنیادی بچت پینک جمع کھاتہ) بھی مہیا کرائیں گے۔ جس میں کم سے کم بیلنس کی ضرورت نہیں ہوتی ہے۔ ہم آپ کو نہیں کامن سہولت بغیر کسی چارجز کے مہیا کرائیں گے۔ آپ کے ذریعہ ایسا کھاتہ کھولنے وقت ہم آپ کو صاف اور واضح طریقے 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 اسٹرنٹ / ایف ڈی آر ز میں اس کے اندر اچ کا بھی خانہ ہوگا۔ ہم آپ کو آپ کے کھاتوں میں نامزدگی سہولت کا استعمال نہ کرنے کے نتائج سے بھی آگہ کر دیں گے جب آپ کھاتہ کھول رہے ہوں گے۔

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

(ه) ہم آپ کو لیکوڈن ڈپازٹ سہولت، سوپ اکاؤنٹ اور اسی طرح کے دوسرے پروڈکٹس جن کی ہم پیش کرتے ہیں کے بارے میں بھی بتائیں گے۔ ذریعہ کھاتہ کھولنے وقت بتائیں گے اور ان کے حصول کے طریقے 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) ”آپے کسٹر کو پیچائے“ ہدایات کے تحت اس پر نگاہ رکھیں گے۔

(ب) اپنی پیچان سے متعلق ثبوت اور مستاوی جمع کرنے کے لئے کہیں گے۔

(ج) ہم صرف وہی معلومات حاصل کریں گے جن کی ”آپے گاہک کو پیچائے“، ”ہمی لا اندر نگ 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 وہ بھی بتائیں گے ان معلومات کا فراہم کرنا آپ کے لئے رضا کار نہ ہو گا بشرطیکہ کوئی قانونی ضرورت نہ ہو۔ آپ کی ہر معلومات خفیر رکھی جائے گی بشرطیکہ یہ معلومات قانون پر عمل کرانے والی ایجنسیوں یا بینکنگ ریگولیٹر کو درکار ہوں۔

(د) ہم آپ کو کھاتہ کھولنے والے فارم میں ان سمجھی معلومات کا ذکر کریں گے جو ”آپے گاہک کو پیچائے“ (کے والی ہی) کے لئے درکار ہیں اور بھی مستاوی جمع کرنے کے لئے بتائیں گے۔

(ه) ہم آپ سے ”وقاً فوْقاً“ (کے والی ہی) کے تحت ضروری مستاوی جمع کرنے کے لئے کہیں گے تاکہ دیکارڈ آپ ذیث رہے۔

(و) جب آپ جمع کھاتہ کھولتے ہیں اس وقت ہم آپ کو اپرا طریقہ کار بتائیں گے اور آپ کے ذریعہ پوچھنے گے 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 کیا ہیں (ایم آئی ٹی ہی)

(ح) آپ کے ذریعہ کھاتہ کھولنے کے وقت پر ان سہولیات کے بارے میں بھی بتائیں گے کہ انشورنس اسکم کے تحت ڈپازٹ اکاؤنٹ اور کریڈٹ گارنی کار پوری شن آف انڈیا (ڈی آئی ہی ہی) آپ کو کتنے پر بیم پر کتنا انشورنس کو کرتی ہے۔

8.1.2 اپنے کھاتے کی تبدیلی

(الف) اگر آپ اپنے موجودہ کرنٹ اکاؤنٹ / سیو نکس اکاؤنٹ سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ اپنے پہلے جماعت 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 قدم 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 نوش پیڑا یا اضافی چارج کے لئے نہیں کہیں گے۔

(ب) اگر آپ اپنا کرنٹ اسیو نکس اکاؤنٹ بند کرنا چاہتے ہیں ہم ایسا آپ سے ہدایات موصول ہونے کے 3 کام کے دنوں میں کر دیں گے بشرطیکہ آپ ضابطی کارروائی پوری کر دیں اور سمجھی مستاوی جمع کروں۔

(ج) اگر آپ ہماری کسی دوسری برائی 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 برائی پر جہاں آپ کھاتہ ٹرانسفر کرنا چاہتے ہیں بغیر آپ کے ایمیل سے متعلق مزید ثبوت مانگتے ہوئے ایسا کر دیں گے آپ کو صرف اپنا موجودہ پہلے ایک کانٹر پر لکھ کر دینا ہوگا۔ آپ کو اس پہلے کی مستاوی جمعیت 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۔ غیر برائی کو آپ کے ذریعہ جمع نہیں ہدایات کے متعلق معلومات اس کو فراہم کر دی جائے گی۔ اور یہ بھی بتا دیا جائے گا کہ اگر کوئی براؤ راست کوئی ہوتی ہوئی ہے

8.1.3 سیو نگس اکاؤنٹ اکاؤنٹس (بچت کھاتہ اور جاری کھاتہ)
آپ کوئی بھی جمع کھاتے کھولتے ہیں ہم بتائیں گے۔

(الف) آپ اپنے کھاتے سے ایک مجوزہ و قدر میں لکھی بار بھیر کسی چار جیز کے بارے لین دین (فرانزیشن) اور نقد کا سی کر سکتے ہیں۔

(ب) زیادہ فرانزیشن پر کتنا اضافی چارج دینا ہو گا یہ ساری باقی میرف شیدول میں شامل ہوں گی۔

(ج) ہم آپ کو سیو نگس ڈپاٹس پر حاصل شرح سود کے بارے میں بھی بتائیں گے ہم یہ بھی بتائیں گے کہ چریخہ مکمل ہونے پر رقم کی ادائیگی پر سود کیے نکالا جاتا ہے رواہوتا ہے۔

8.1.3.1 کم سے کم (منیم) بیلننس

(الف) ہماری برائیوں میں سیو نگس بینک اکاؤنٹ میں کم سے کم کتنی رقم بیلننس میں ہو کا مظاہرہ کیا جائے گا۔

(ب) جمع مصنوعات جیسے بچت بینک کھاتے، کرنٹ (جاری) کھاتے یا دری طرح کے جمع کھاتوں کے بارے میں ہم بتائیں گے۔

(i) ایسے کھاتوں میں کم سے کم رقم بیلننس میں رہنے کے لئے یہ شرائط کا حصہ ہے کہ بارے میں بتائیں گے۔

(ii) اگر آپ ان شرائط کو پورا کرنے میں قادر ہیں تو آپ کے کھاتے میں بیلننس کم ہو جاتا ہے تو آپ سے اضافی چار جیز وصولے جائیں گے اس کے بارے میں میرف شیدول میں پوری تفصیل شامل ہوگی۔

(iii) آپ کے کھاتے میں بیلننس (نمیم) کم ہونے پر آپ کو 30 دن ایڈوانس میں نوش دیں گے اس کے بعد ہی اضافی چار جیز لگائیں گے۔ ان 30 دنوں کے اندر ہم اضافی چار جیز نہیں لگائیں گے۔

8.1.3.2 چار جیز

ہمارے میرف شیدول میں چیک بک جاری کرنے، اکاؤنٹ کے ڈپلیکٹ را اضافی اشیئنٹ، ڈپلیکٹ پاس بک پیدا چیک کی کاپیاں، فولیو چار جیز، ڈپلیکٹ کارڈ، اے ٹی ایم کارڈ، و تخطوں کی تصدیق، چیکوں کی واپسی، اکاؤنٹ کے اسٹائل میں تبدیلی، میڈیٹ میں تبدیلی، بچت کھاتے اکاؤنٹ کو بند کرنا وغیرہ پر لگنے والے چار جیز کے بارے میں پوری تفصیل ہماری میرف شیدول میں شامل ہوگی اگر آپ کو کسی خاص مدت تک ان کھاتوں میں کوئی رعایت اچھوت دی گئی ہوگی تو وہ اس مدت تک جاری رہے گی۔

8.1.3.3 پاس بک / استیئنٹ

(الف) اگر آپ نے پاس بک نہیں لی ہے تو ہم آپ کو آپ کے کھاتے میں لین دین کے اندر اس کو ماہانہ اشیئنٹ رائی میل اشیئنٹ (جیسا آپ کی مرضی ہو) کی شکل میں فراہم کریں گے۔

(ب) اگر آپ کو زیادہ مرتبہ اپنے اکاؤنٹ کی ضرورت پڑتی ہے تو ہم اضافی چار جیز لے کر آپ کو فراہم کریں گے اس کا ذکر بھی میرف شیدول میں کیا گی ہے۔

(ج) ہم اپنا مانگر کوڑا، اور آئی ایف ایس کو آپ کی پاس بک را اکاؤنٹ اشیئنٹ میں دکھاتے ہیں۔

(د) ہم آپ کی پاس بک را اکاؤنٹ اشیئنٹ میں کسٹر کیسٹر بینک کا برائج کا رابطہ نہیں لکھتے ہیں۔

(ه) ہم اس بات کو قسمی بتاتے ہیں کہ آپ کی پاس بک اکاؤنٹ اشیئنٹ میں درج آنکھے (ائزیر) چھوٹی، معلوماتی اور قابلِ فہم ہوں۔

8.1.3.4 ڈپاٹس اکاؤنٹس کو آپ گریڈ کرونا

اگر آپ کا اکاؤنٹ آپ گریڈ یشن کی شرائط سے میل کھاتا ہے تو ہم آپ سے تحریری طور منظوری حاصل کر کے اس کو آپ گریڈ کر دیں گے۔ یہ منظوری ایکسر ایک مدد سے بھی (لیکن تصدیق شدہ) یا کسی اور ذرا رائج سے بھی حاصل کی جاسکتی ہے۔

8.1.4 نابالغ (مانٹرس) کی کھاتہ

(الف) ہم آپ کی درخواست پر آپ کو بتائیں گے کہ ماں کھاتے کیسے کھولا جاتا ہے اور کیسے آپریٹ کیا جاتا ہے۔

(ب) ہم آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ ماں کس تاریخ کو بالغ (یعنی) ہو جائے گا۔

8.1.5 ان آپریٹو / ذار میٹن اکاؤنٹس (عمل میں نہ آنے والے کھاتے)

(الف) ہم آپ کو آپ کے ذریعہ کھاتے کھولتے وقت یہ بتائیں گے کہ کن حالات میں آپ کا کھاتہ ان آپریٹو / ذار میٹ کٹیگری میں رکھ دیا جائے گا۔ آپ کو 3 ماہ پہلے نوش کے ذریعہ بتا دیا جائے گا آپ کا کھاتہ ان آپریٹو / ذار میٹ کٹیگری میں کو دیا گیا ہے اور اس کے کیا تائیں ہوں گے۔

(ب) آپ کو ای - میل رائی ایم ایس سے بھی خبر کی جائے گی کہ آپ کے کھاتہ کو ان آپریٹو / ذار میٹ کیا جا رہا ہے۔

- (ج) کھاتے کے جواہت کھاتہ دار کھاد ان آپ بیوی/ڈار میٹ ہونے کے بارے میں مطلع کیا جائے گا۔
 (د) اگر آپ کھاتہ کو چالو کرنا چاہتے ہیں تو آپ کو طریقہ کار تایا جائے گا۔
 (ه) آپ کے کھاتے کو چالو کرنے پر آپ سے کوئی رقم فیس کی شکل میں نہیں لی جائے گی۔

کھانہ بند کرنا 8.1.6

عام طور پر بغیر ۳۰ دن کا نوش دیئے ہوئے پر آپ کے کھاتہ کو بند نہیں کرتے ہیں اور کھاتہ بند کرنے کی وجہ بھی نوش 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 ادا گئی کے لئے جاری کر رکھے ہیں اور اس کھاتے کے مزید چیک جاری نہ کریں۔

کلیورنگ ساٹکل / کلیکشن خدمات 8.2

- (الف) ہم آپ کوبس میں چیک ڈالنے کی ہویت مہیا کرائیں گے۔ تاکہ اپنے چیک کلیکشن میں بخشنے کے لئے آپ بس میں ڈال سکیں۔ اس بات کا پورا خیال رکھا جائے گا کہ بس میں ڈالنے گئے چیکوں کو فوری اور صحیح طریقہ سے اکاؤنٹ کے لئے اندرج کیا جائے۔ لیکن اگر آپ اپنے چیکوں کو ڈرپ بس میں نہیں ڈالنا چاہتے ہیں تو آپ ان کو کاڈنر پر دے کر دیہ 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 کتابوت گئے گا۔ آپ کب تک اپنے انشرونٹ سے رقم کاٹ سکتے ہیں اور دیری ہونے پر آپ کو کب سے سود حاصل کرنے کا حق ہوگا۔ یہ سب ہم چیک کلیکشن پالیسی کے تحت آپ کو بتائیں گے۔
 (ج) اگر انشرونٹ کلیکشن میں دیری ہوتی ہے تو ہم آپ کے ذریعہ مانگے جانے کے بغیر ای چیک کلیکشن پالیسی / معافہ پالیسی کے تحت معافہ دیں گے۔

- (د) اگر آپ کے ذریعہ جمع کیا گیا چیک / ان بیڈ (بغیر ادا گئی) واپس آ جاتا ہے تو ہم فوارائیں ایم ایس را ہی۔ میں کے ذریعہ آپ کو مطلع کریں گے۔
 (ه) ہم آپ کو ان بیڈ چیک / واپسی چیک ریزرن میود سخت شدہ کے ساتھ جس میں واپسی کی تاریخ اور واپسی کی وجہ بھی ہو گی ہندو کے اندر واپس کر دیں گے۔

- (و) اگر باہری شہروں (آؤٹ سٹیشن) چیک کے فواہ بھگتان کی پیشکش کی جاتی ہے ہم آپ کو اس سے متعلق سمجھی معلومات جن میں لا گو شرائط بھی شامل ہیں، چیک بھگтан کی لمحت اور اکاؤنٹ اٹھیان بخش طور پر آپ ہٹ کیا جاتا ہے کے بارے میں معلومات فراہم کریں گے۔
 (ر) ہم اپنی چیک کلیکشن پالیسی کے تحت ہی آپ کے راست میں گم ہو جانے والے چیک (انشرونٹ) پر معافہ دیں گے اور آپ کو ذمہ کیث چیک (انشرونٹ) ہوانے میں مدد کریں گے۔

- (ج) جب آپ ہماری بیک (برائج) میں اکاؤنٹ کھولتے ہیں یا آپ کے ذریعہ پوچھنے پر ہم آپ کو مندرجہ ذیل بالا معلومات فراہم کریں گے۔ اگر ہماری چیک کلیکشن پالیسی میں کوئی تبدیلی ہوتی ہے یا اس پر نظر ٹالی کی جاتی ہے تو اس کو ہماری سمجھی برائجوں میں نمایاں طور پر دکھایا جائے گا۔

کیش ٹرانزیکشن (نقد لین دین) 8.3

- (الف) ہم کو ریٹنکنگ کے تحت اپنی سمجھی برائج میں نقدی حاصل کر سکتے ہیں اور ادا گئی سمجھی کریں گے بشرطیکسی خاص رقم کے لین دین پر روک نہ ہو۔ اس طرح کے لین دین پر ہم کچھ چار جیز بھی لیتے ہیں۔
 (ب) ہم آپ کے گندے، لئے پھنسنے تو تبدیل کریں گے اور چھوٹے سکے بھی اور اس کے بدلتے میں صاف سترے توٹ رکھے بھی برائجوں میں ملیں گے۔ ہم اس سہولت کو بہت جلدی راستے پلٹنے والے گاہوں کو سمجھی مہیا کریں گے۔
 (ج) مخصوص رقم سے زیادہ کے لین دین پر ہم آپ سے چین نمبر دکھانے کو کہیں گے۔

برواہ راست دبیت اور موجودہ ہدایت 8.4

ہم بتائیں گے:

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

(ب) برادر است ذہب آپ کے ذریعہ یئے گئے مینڈیٹ (اختیار نام) کے حساب سے کام کرتا ہے (ایسی ایس) اگر آپ کے مینڈیٹ یا ہدایات کے مطابق کام میں دری ہونے یا نظام قابل ہونے کی وجہ سے تاخیر ہونے پر آپ کو کمی مالی نقصانات الحدانا پڑتے ہیں یا قیمت میں اضافہ ہو جاتا ہے تو ہم بینک کی معادضہ پالیسی کے تحت معادضہ دیں گے۔ اگر آپ کے کھاتہ میں معقول رقم نہ ہونے کی وجہ سے مینڈیٹ پر عمل نہیں ہو سکتا تو ہم نیرف شیدول کے مطابق آپ سے چار جیز حاصل کریں گے۔

(ج) اگر ہماری کسی غلط یا چوک کی وجہ سے آپ کے اکاؤنٹ سے رقم نکل جاتی ہے اور پھر غلط ہونے پر وہ دوبارہ آپ کے اکاؤنٹ میں کریٹ سوو کے کردی جائے گی۔ یہ سب بینک کی معادضہ پالیسی کے تحت معادضہ (سوو) دیا جائے گا۔

8.5 ادائیگی پر روک سہوٹ ہم کریں گے:

(الف) آپ کے ذریعہ جاری چیک پر ادا ٹکنگ روکنے کے لئے آپ سے ملی ہدایت پر ہم فوراً عمل کریں گے اور چیک کی ادائیگی نہیں کریں گے بشرطیکا اس کی ادائیگی آپ کی ہدایات موصول ہونے سے پہلے نہ ہو گی ہو اور ہم آپ کو اس کی رسید بھی دیں گے۔

(ب) اگر نیرف شیدول میں اس کے کوئی چار جیز ہوں گے تو ہم چار جیز لیں گے۔

(ج) اگر آپ کے چیک پر ادا ٹکنگ کی روک سے متعلق ہدایات موصول ہونے کے بعد اس کی ادائیگی ہم سے ہو جاتی ہے تو ہم اپنی معادضہ پالیسی کے تحت آپ کو ہرجاندیں گے۔

8.6 چیک / ذہبیت ہدایات جو آپ نے جاری کی ہیں: ہم عمل کریں گے

(الف) ہم آپ کے کھاتے سے ذہب ہونے والے چیک یا ذہب ہدایات کی اصل کا پی رکھیں گے یا اسی ایس کے ذریعہ چیز کرنے والی بینک سے چیک کی تصویر (ایچ) قانونی طور پر تابے ہوئے وقت تک اپنے پاس رکھیں گے۔

(ب) جب تک ہمارے پاس ریکارڈ موجود ہے تو ہم آپ کے مانگنے پر چیک / چیک کی ایچ / ذہب ہدایات کی کاپی فراہم کریں گے۔ اگر چیک کی ادوا ٹکنگ ہونے میں کوئی جگڑا (عکار) ہے تو ہم چیک کی رٹیبٹ ہدایات کی تاریخ سے ایک سال کے اندر انہر اس کو فراہم کرنے کا کوئی چار جیز نہیں لیں گے۔ اگر اس چیز نہیں کے بعد کوئی اتحاد آپ کرتے ہیں تو نیرف شیدول کے مطابق آپ سے چار جیز لیں گے۔

(ج) ہم آپ کو یہ تائیں گے کہ ان پر ڈی چیک یا آوت فیڈ (چیک کی تاریخ ختم ہو چکی ہو) چیک کا معاملہ کیسے ٹے کریں گے۔ ایسے چیزوں پر ہرجانہ کی تفصیل نیرف شیدول میں شامل کی جائے گی۔

8.7 میعادی جمع (فرم ڈپاٹ)

(الف) ہم آپ سے آپ کی جمع (ڈپاٹ) کی میموری پر رقم پر دگی کے بارے میں اپنی کیش فارم کے ساتھ ہی ہدایت حاصل کریں گے۔

(ب) اگر جمع رقم کی میموری پر رقم پر دگی کے بارے میں کوئی ہدایت موصول نہیں ہوئی ہے تو ہم آپ کو میموری سے کافی وقت پہلے ٹکنگی طور پر لیٹرا ای - میل / ایس ایس ایس سے میموری کی تاریخ کے بارے میں مطلع کریں گے۔

(ج) اگر پھر بھی آپ سے کوئی ہدایت موصول نہیں ہوئی ہے تو ہم آپ کے ڈپاٹ کو پھر سے رسون کر دیں گے اس پر میموری وقت اور شرح سوو وہی رکھیں گے جو پہلے تھا۔ اس میں لکھیں بچت ڈپاٹ کو رسون نہیں کیا جاتا ہے۔

(د) ہم آپ کو آپ کے ڈپاٹ کی میموری سے پہلے ادا ٹکنگ کا طریقہ بھی تادیں گے۔ یہ اطلاع بھی آپ کے کھاتے کھولنے والے فارم میں لکھی ہوتی ہے۔ اس کے علاوہ ایف ڈی آر (فلکس ڈپاٹ رسید) کے پیچے ایم آئی ٹی ایسی پر بھی لکھی ہوتی ہے۔

(د) ہم آپ کو پری میموری وحدہ رال (وقت سے پہلے رقم نکالنا) پر لا گو چار جیز اور شرح سوو کے بارے میں لکھی تائیں گے۔

(د) ہم میعادی جمع (فرم ڈپاٹ) سے میموری سے پہلے رقم نکالنے کی اجازت دیں گے جیسے کہ آپ نے اپنے مینڈیٹ میں تاکید کی ہو گی مینڈیٹ فارم رسرو اسکور (پہلے یا یاتی) رے اسکریپریا رسرو اسکور (دوتوں میں سے کوئی یا یاتی) کوئی بھی ہو آپ کے ذریعہ جو اتحاد مینڈیٹ کے مطابق ہے عمل کیا جائے گا۔ ہم اس طرح کا مینڈیٹ فارم آپ کو کھاتے کھولتے وقت مہیا کرائیں گے۔

(ز) ہم آپ کو آپ کے ڈپاٹ کی میموری تاریخ پر اگر آپ دوبارہ ڈپاٹ کرنے کا ارادہ رکھتے ہیں تو اس کی شرائط اور میموری تاریخ کے بارے میں بھی بتائیں گے۔ یہ اطلاع بھی آپ کو کھاتے کھولنے والے فارم / ایم آئی ٹی ایس کے پیچے لکھی ہوئی ٹے گی۔

- (ج) ہم آپ کو آپ کے ذپاٹ پر حاصل سود پر لا گو اکٹم نیکس ایکٹ کے بارے میں بھی آگاہ کریں گے۔ ہم آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ اکٹم نیکس کو سورس (اصل) پر کائیتے ہے پچھے کے لئے آپ کس طرح سے ایکٹ کے مطابق مستثنی ہو سکتے ہیں۔
- (ظ) ہم آپ سے فارم 15. ہجی یا 15 اچھی جو بھی لا گو ہو حاصل کریں گے۔ جب آپ ذپاٹ کرتے ہیں، اگر آپ اکٹم نیکس دینے کے اہل نہیں ہیں (سود کی رقم پر)، ہم آپ کی ضرورت کے حساب سے وقفہ و قندھ سے یہ فارم جمع کر سکتے ہیں اگر آپ سود کی رقم پر اکٹم نیکس کے ذمہ میں نہیں آتے ہیں ہم آپ کو ان فارموں کی رسیدیں گے۔
- (ہ) اگر آپ کے ذپاٹ پر حاصل سود سے اکٹم نیکس کا ناگیا ہے تو ہم آپ کو مقررہ وقت کے اندر اس کا سرٹیفیکٹ جاری کریں گے۔
- (ک) اگر کوئی نیکس کا ناگیا ہے آپ کی میعادی جمع کے سود پر خواہ وہ سیوگ رکٹ اکاؤنٹ سے ہو تو ہم اس کا اندرانج آپ کی پاس بکرا کاؤنٹ اشیائیت میں درج دکھائیں گے۔
- میعادی جمع کے برخلاف ایڈانس (پیشگی رقم) کا حصول 8.7.1
- ہم آپ کو آپ کے لئے قرض را اور ڈرافت کی سہولت میعادی جمع (فرم ذپاٹ) کے برخلاف حاصل کرنے کے بارے میں تفصیل سے بتائیں گے۔

- 8.8 متوفی کھاتہ دار کی معاملہ میں دعوووں کا تصفیہ
- (الف) ہم متوفی کھاتہ داروں کے معاملہ میں بہت سے آسان طریق پر عمل کرتے ہوئے ان کے دعویں کا تفصیل 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 دعویی فارم اپنی دویب سخت پر بھی ڈال دیں گے۔
- 8.8.1 نامضنی (نامزدگی) کلاذ/سررو اثورو (ذمہ دہ باقی) کی کھاتہ
- (الف) متوفی جمع کرنے والے (ڈپاٹر) کے معاملہ میں جب کہ ڈپاٹر نامزدگی سہولت کا استعمال کر کے ایک جائز نامنی بنا لیتا تھا یا ذپاٹر (متوفی) نے سرو ایجور شپ کا اس کے ساتھ کھاتی کھولاتا تھا (آئیندہ یا سرو ایجور) کوئی ایک یا سرو ایجور، فارم یا سرو ایجور یا بعد والا سرو ایجور) کھاتی میں جمع بیٹھ رقم کی اداگی زندہ رہنے والے (سررو ایجور) / نامنی کو کی جائے گی بشرطیک:
- (i) سرو ایجور نامنی کی پیچان اور کھاتہ دار کی موت کی تصدیق کے محقق دستاویز جمع کریے جائیں۔
- (ii) باختیار کو رث کی جانب سے متوفی کے کھاتے سے رقم کی اداگی پر روک کا حکم نہ پاس ہو ایں۔
- ایسے معاملات میں سرو ایجور (س) / رقم جمع کرنے والے سے نامنی کو وارث سرٹیفیکٹ (سکسیشن سرٹیفیکٹ) / سرکاری لیٹر یاڑی اکل لیٹر مانگنے پر ذمہ دہ ہیتے ہوئے رقم کی اداگی کی جائے گی۔ متوفی کے کھاتے میں خواہ کتنی بھی رقم ہو سرو ایجور اس نامنی سے خاتم یا اٹھ بیٹھی باذخ جمع کرنے کے لئے نہیں کہا جائے گا۔
- (ب) سرو ایجور نامنی بینک سے رقم کی اداگی پر وہ متوفی کھاتہ دار کے قانونی وارثوں کے لئے ایک ٹریشی (متوفی) اگر ان کی حیثیت سے کام کرے گا۔
- مشائیسی رقم کی اداگی وارثوں کے حق پر اڑانداز نہ ہوگی اگر کوئی وارث سرو ایجور نامنی کے خلاف دعویی کرتا ہے۔
- (ج) ان نامساعد حالات میں بینک کی طرف سے سرو ایجور نامنی کو متوفی کے کھاتے سے رقم کی اداگی بینک کی ذمہ داری کو پورا کر دیتی ہے۔
- (د) میعادی جمع (فرم ذپاٹ) کے معاملہ میں جو اکنٹ ڈپاٹر میں 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 اداگی (پری پیچور و دھڑرال)، جو اکنٹ کھاتہ خواہ آئیندہ یا سرو ایجور ہو یا فارم یا سرو ایجور ہو، ذمہ دہ پچھے ذپاٹر میں کو کر دی جائے گی۔

- 8.8.2 کھاتہ بغیر سرو ایجور / نامضنی کلاذ
- اگر متوفی کھاتہ دار نے "آئیندہ یا سرو ایجور کھاتوں کے علاوہ کسی کھاتے میں (سنگل جو اکنٹ کھاتے) میں نامنی نہیں بنایا ہے تو ہم قانونی وارثوں کو رقم کی اداگی کے لئے ایک آسان طریقہ کاراپنا کیسی گے۔ جس سے ایک عام آدمی کو بہت سی دقوں کا اور مالی پریشانیوں کا سامنا کرنا پڑے۔ ہم نے اپنی رسک میجنت پالیسی (خطراتی نظام پالیسی) کو دھیان میں رکھتے ہوئے متوفی کھاتہ دار سے رقم کی اداگی اس کے وارث / وارثان کو ایک مخصوص لود تک کی رقم کے لئے زیادہ دستاویز نہ مانگتے ہوئے صرف ایڈیٹکٹیو لیٹر کے ذریعہ کر دیں گے۔

بھم کھاتہ دار کی موت ہونے پر اس کے نامنی سروائیور سے رقم و اپسی کے دعویٰ کی درخواست پر کھاتہ دار کی موت کا تصدیق نامہ نیز دعوے دار کی پہچان و پینک کی طرف سے اطمینان ہو جائے پر دعویٰ کی درخواست کی تاریخ سے (درخواست کی حصولیابی کی تاریخ) 15 دن کے اندر دعویٰ کا تغییر کر دیں گے۔

8.8.4 میعادی جمع کھاتہ (Term Deceased Account) وقت سے پہلے ہی ختم ہو جانا

میعادی جمع کے معاملہ میں اگر کھاتہ کھولنے والے قارم میں ہی ایک کا ذرکر دیں گے کہ ڈپاٹیزیری کی موت پر میعادی جمع کو وقت سے پہلے ہی (پری میپور زمینش) کھاتہ بند کرنے کی اجازت ہوگی۔ اس کھاتہ سے پری میپور رقم کی نکاحی کن حالات میں کی جائے گی یہ بھی کھاتہ کھولنے والے قارم میں درج ہوگا۔ اس طرح کی رقم نکاحی پر کوئی جرمانہ بھی نہیں گے۔

8.8.5 متوفی جمع کنندہ (Deceased) کے نام کے کھاتہ میں آمد رفت کا بھاؤ برقرار

جمع کھاتہ سروائیور انتامی۔ اس کو دو قتوں اور پریشانیوں سے بچانے کے لئے ہم ان سے ایک اختیار نامہ / موزوں ایگر یہ نہ حاصل کریں گے تاکہ متوفی کھاتہ دار کے کھاتہ میں باہر سے آنے والی رقم کو اس طرح سے فریث کیا جائے۔ اس معاملہ میں ہم مندرجہ میں دو طریقوں میں سے کسی ایک طریقہ کو اپنا کیسیں گے۔

- (i) ہم متوفی کھاتہ دار کے نامنی سروائیور سے ایک نیا کھاتہ جس کا نام ”ایشٹ آف ذی ڈیسیزورڈ“ ہوگا۔ کی بابت ایک اختیار نامہ حاصل کریں گے۔ اس کھاتہ میں متوفی کے کھاتہ میں باہر سے آنے والی رقم کو فریث کیا جائے گا ابڑیکہ اس میں کوئی رقم نکالی نہ گئی ہو۔ یا ہم متوفی کھاتہ دار کے نامنی سروائیور سے اختیار حاصل کریں گے اس ریمارک کے ساتھ کہ آنے والی رقم تسلیک نہ کر دی جائے کیونکہ ”کھاتہ دار کی موت ہو چکی ہے“ اور نامنی سروائیور کو اس و اپسی کے بابت مطلع کریں گے سروائیور انتامی رقاونی و اور ثقہ بھیجنے والے سے پھر رابطہ قائم کریں گے کہ رقم نیگو فبل انسر و منت یا ایکٹرا ایکٹر انفر کے ذریعہ اصل مستفید کو دی جائے۔

8.9 سیف ڈیازٹ لاکر س

ہم آپ کو آپ کے قبیلی سامان کی خالصت اور سیف ڈیازٹ لاکر کے بارے میں قانون اور طریقہ کارکی مکمل تفصیل سے آگاہ کریں گے اگر ہم اس خدمت کی پیشکش کرتے ہیں۔ ہم آپ کو لاکر کے الامہت کے بدلا گلہڈ ڈیازٹ کے بارے میں زور دیں ڈالیں گے۔ لیکن لاکر کے کرایہ کو قبیلی ہنانے کے لئے کم از کم 3 سال کے کرایہ کے برابر اور لاکر کی ثوٹ پھوٹ کے چار جیز بدل کے طور پر گلہڈ ڈیازٹ کے لئے کہیں گے۔

8.10 غیر ملکی ذر مبادله کی خدمات

(الف) جب آپ کوئی غیر ملکی کرنی خریدتے یا بیچتے ہیں ہم اس سے متعلق خدمت کے بارے میں آپ کو معلومات فراہم کرتے ہیں۔ ذر مبادله کی تبدیلی کی شرح اور اس پر لئے جانے والے چار جیز جوڑا نیکشن پر لا گو ہوتے ہیں۔ اگر یہ ملک نہ ہو تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ ان پر کیسے کام کیا جائے گا۔

(ب) اگر آپ رقم یہ دون ملک بھیجا جائے ہیں ہم آپ کو بتائیں گے کہ یہ کیسے بھی جاسکتی ہے اور آپ کو بتائیں گے خدمات کا یورا اور اس کے استعمال کا طریقہ۔

- (i) آپ کے ذریعہ بھیجا جانے والی رقم جو مستفید کو ملے گی اس کا وقت اور اگر تاخیر ہو تو اس کی وجہ بھی بتائیں گے۔
- (ii) آپ کے ذریعہ یہ دون ملک بھیجا جانے والی رقم پر آپ کو بیش دیا ہوگا اور مستفید کو بھی وہاں پر پینک چار جیز دیا ہوں گے اس کی تفصیل بھی ہم آپ کو بتائیں گے۔

(ج) ہم آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ آپ کے ذریعہ یہ دون ملک ادا بھیج کرنے سے متعلق اطلاعات موزوں ہے یا نہیں۔ اگر ان میں کوئی فرق ہے یا ہمکمل و ستاویر تو ہم کو فرما صلاح دیں گے کہ اس کو تھیک کر لیں یا مکمل کر لیں۔

(د) اگر رقم یہ دون ملک سے آپ کے کھاتہ میں غر انسفر ہو رہی ہے ہم آپ کو بتائیں گے کہ اصل رقم کتنی تھی اور اس پر چار جیز کتنے گے۔ اگر یہ دون تسلیک نہ ہے یہ چار جیز دینے پر رضامند ہے تو ہم آپ کے کھاتہ سے چار جیز نہیں وصولیں گے۔

(e) جب بھی آپ ہم سے الجا کریں گے ہم غیر ملکی ذر مبادله خدمات سے متعلق قانونی ضرورتیں اور شرائط کے بارے میں آپ کی رہنمائی کریں گے۔ اگر یہ دون ملک بھیجا جانے والی یا یہ دون ملک سے آنے والی رقم کے کھاتوں میں کریڈٹ ہونے میں بحوزہ تاریخ سے تاخیر ہوتی ہے آپ کو معاوضہ دیا جائے گا (الف) اگر رقم کے واحد الادا تاریخ سے تاخیر ہونے پر آپ کو مود میں نقصان اٹھانا پڑتا ہے (در میانی و قفقا) (پ) یا فریکس ریٹ میں کمی آجائی ہے تو ہم اپنی معاوضہ پالیسی کے تحت معاوضہ ادا کریں گے۔

8.11 ہندوستان کے اندر ترسیل ذر

اگر آپ ہندوستان کے اندر ہی کسی جگہ اپنی رقم بھیجا 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 آپ نے یہ فرشیدوں کے مطابق سارے چار جیز بیشول بیشون جو آپ کو ان خدمات کے لئے ادا کرنا ہو گا کے بارے میں

(د) ہم آپ کو رقم کی ترسیل خواہ وہ موہالی بینک اور لی بھی ایس کے ذریعہ کی گئی ہو، کے اٹیش کے بارے میں ایس ایم ایس ای۔۔۔۔۔ میں کے ذریعہ مطلع کریں گے۔

(ه) ہم اپنی دیوب ساٹ پر اپنے "کشمکش بولٹ مرکز" کی تازہ ترین رابطے سے متعلق جانکاریاں مہیا کرتے ہیں آپ اس کے ذریعہ اپنی تحقیقات / شکایات جو آرٹی بھی ایس ای ایف ای 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 تھصان / اضافی اخراجات کی تلافی ہم کریں گے۔

(ز) ہم ترسیل زری سہولیات کا دارہ کشمکش کی یہ ونج تک بڑھائیں گے۔

8.12 قرض دینا (لینڈنگ)

(الف) ہم قرض اور بھی رقم دینے میں اپنے بارڈ سے منظور شدہ پالیسی پر عمل کریں گے۔

(ب) ہم قرض دینے کی بنیاد بہت سخت اور ہوشمندانہ طریقہ سے آپ کی مالی حالات اور رقم و اپسی کی قوت کو ملاحظہ کرتے ہوئے ہر فیصلہ کریں گے۔

(ج) ہم قرض دینے کے معاملہ میں، بیکس، ذات، مذہب کے لئے امتیاز نہیں برٹیں گے، لیکن اس کا اطلاق ان ایکسوں پر نہیں ہو گا جو کسی مخصوص بیشون 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 اکریٹ سہولیات سے استفادہ حاصل کرنے کے لئے بہت اہم شرائط اور حالات (ایم آئی ای سی) کی جانکاری دیں گے۔

(ب) ہم آپ کو اپنے قرض اور اکریٹ کا رد مصنوعات سے متعلق اہم نکات کی تفصیل جس میں قرض اکریٹ کا رد کی منظوری کی اطلاع بھی شامل ہے کی وضاحت کریں گے۔

(ج) ہم آپ کو قرض کی درخواست دینے سے پہلے آپ سے ضروری کافی نکالتا، دستاویز اور اطلاعات کے حصول کے بارے میں بتائیں گے۔ ہم آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ آپ کی پیچان، پیپر، روزگار وغیرہ سے متعلق ضروری دستاویز کے حصول کے بارے میں بھی بتائیں گے۔ یا اس کے علاوہ کوئی اور دستاویز جو قانونی اتحاری نے مانگے ہوں (میں کا رد کی تفصیل وغیرہ) تاکہ قانونی اور یگویزیری ضرورت پوری کی جاسکے کے بارے میں بھی بتائیں گے۔

(د) ہم آپ کی قرض اکریٹ کا رد درخواست میں درج بھی تفاصیل کی تصدیق کریں گے۔ یہ آپ کے گھر پر آپ کی تجارتی جگہ پر خود جا کر فون سے رابطہ قائم کر کے یا ہم اپنی مقرر کردہ ایجننسیوں کے ذریعہ پورا کریں گے۔ اگر یہ ضروری ہو تو۔۔۔۔۔

(ه) اگر ہم آپ کو اور ڈرافٹ کی یا موجودہ اور ڈرافٹ کی لمبت میں اضافی کی پیکش کرتے ہیں تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ یہ ڈیمانڈ پرداہی کے لئے یا کچھ اور۔۔۔۔۔ اگر ضروری ہو تو ہم آپ کو لمبت 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 کریٹ سہولت کی پیکش / منظوری دیتے ہیں تو ہم آپ کے اکاؤنٹ میں رقم کریٹ کرنے سے پہلے تحریری منظوری لیں گے یا اگر آپ کی اور طریقہ کا استعمال کرتے ہیں ہم الکٹریک ایکڑ زرائع سے ضروری تصدیق کے بعد ہی آپ کے اکاؤنٹ میں زائد رقم کریٹ کریں گے۔

(ز) ہم اسی بھی طرح سے آپ کو ناجائز بھی منظور کریٹ پالیسی کی پیکش نہیں کریں گے۔ مثلاً کریٹ کا رد میں لمبت میں اضافی اور ڈی ای قرض لمبت میں اضافی وغیرہ۔

8.12.1.2 قرض (لوں) کی درخواستیں اور ان پر عمل کا طریقہ کار (پروسیسینگ)

- (الف) کسی قرض معمولات (پروڈکٹ) کے لئے درخواست کرنے پر ہم اپلیکیشن فارم کے ساتھی آپ کو اس پر شرح سودا اور سالانہ سود کا تجھیہ یہ فلوانگ ہو گایا تکہ، پروسیسینگ کی فیس، چارچھر، اگر قرض منظور نہیں ہوتا ہے تو فیس واپس ہو گی / ادا کروی جائے گی، جگہ اوسیکی آپشن (موقع) اور چارچھر اگر کوئی ہوں تو، پر چارچھر، موجود شرح سود میں تبدیلی یا کوئی اور معاملہ، غیرہ جس سے مفترض کے مذاہداتاً ہوں کے 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 لست دیں گے تاکہ آپ اپنی قرض درخواست کے ساتھ قانونی اور یگولیزی ضروریات کو پورا کرتے ہوئے سمجھی دستاویزوں کے ساتھ اپنی اپلیکیشن فارم کو مکمل کر کے ہمارے پاس جمع کریں ہم آپ کو اپلیکیشن 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 جو اسے یہ فارم خود یا آن لائن جمع کیا ہو ہم وصولیابی میں آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ آپ کی درخواست پر لتنا وفت لگے گا۔
- (د) ہم آپ کو 20 لاکھ روپے تک کی قرض درخواست پر 30 کام کے دنوں کے اندر ہم اپنے فیصلے سے آگاہ کر دیں گے۔ یہ میعاد آپ کے فارم وصولیابی کی تاریخ سے گئی جائے گی بشرطیکہ آپ کی درخواست ہر طرح سے مکمل ہو اور اس کے ساتھ بھی ضروری دستاویز مسلک کر دیئے گئے ہوں (چیک لست میں بتائے گئے دستاویز)۔
- (ه) عام طور پر بھی 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 ابطح کریں گے۔
- (و) ہم آپ کو تحریری طور پر آپ کے ذریعہ جمع کی گئی قرض درخواست کو مسٹر کرنے کی صورت میں آپ کو اطلاع دیں گے۔
- (ز) ہم آپ کو قرض منظوری یہ فراہم کریں گے جس میں قرض کی رقم اور ساری شرائط درج ہوں گی۔
- (ح) ہم آپ کو رقم و اپنی شیڈول بھی مہیا کریں گے جس میں قرض میعاد کے لئے رقم و اپنی بشمول اصل رقم اور اس پر سود کی تفصیل ہو گی۔
- (ط) ہم آپ کو یہ مطلع کریں گے کہ شرح سود میں تبدیلی ہونے پر آپ اپنی ماہنے قسطوں میں تبدیلی چاہتے ہیں یہ 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 کے لئے بھی دستاویزوں کی تصدیق شدہ کا پیاس فراہم کریں گے۔
- (ک) ہم آپ کو وہ بھی دستاویز جو سکورٹی (مانانت) کے طور پر قرض کے لئے دوسرے شخص کی ضمانت کے طور پر ہمارے پاس جمع کے لئے ہیں کی تحریری رسیدیں 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 ائیش کے بارے میں لیٹر / ای - میل / ایمس ایم ایش کے ذریعہ مطلع کر دیں۔
- (م) ہم آپ کو آپ کے قرض کی واپسی یا اضافی سکورٹیز کے لئے (معاہدہ کے مطابق) وقت سے کافی پہلے ایک نوٹس دیں گے۔
- (ن) ہم آپ کو دیماٹلوں / میعادی لوں کے سالانہ اشیخت مہیا کرائیں گے۔
- (س) اگر آپ کو زیادہ مرتبہ لوں اشیخت کی ضرورت پڑتی ہے تو ہم میرف شیڈول میں درج فیس لے کر ان کو مہیا کرائیں گے۔
- (ع) ہم آپ کو قرض و اپنی پر بھی بقا ایجاد کی اداگی کے بعد آپ کے ذریعہ جمع کے لئے بھی دستاویز ریکورٹریز اور ناٹل ڈیمیں دیگر 15 دنوں کے اندر واپس کر دیں گے۔ اگر کوئی اور دعوہ آپ کی طرف لفکھتا ہے تو ہم پوری تفصیل بتاتے ہوئے آپ کو ایک نوٹس ایسی دعویی سے متعلق دیں گے اور جب تک اس دعویی کا تفصیل نہیں ہو جاتا ہے تو آپ کے ذریعہ جمع کے لئے بھی دستاویز ریکورٹریز اور ناٹل ڈیمیں اپنے پاس روک رکھیں گے۔
- (ف) قرض لیتے وقت آپ کے ذریعہ جمع کے لئے بھی دستاویز ریکورٹریز اور ناٹل ڈیمیں آپ کے ذریعہ قرض اور باقی ڈیور 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 بھی دستاویز ریکورٹریز اور ناٹل ڈیمیں میں سے اگر کوئی دستاویز گم ہو جاتی ہے تو ہم اس نقصان کی تلافی کریں گے۔ ہم آپ کو اس بابت ایک سریٹکٹ چاری کریں گے کہ ریکورٹریز / دستاویز / ناٹل ڈیمیں کھو گئی ہے / ہیں اور ان دستاویزوں کی اپنی 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 اکاؤنٹ کے ٹرانزکٹ کے خلاف کے بارے میں کوئی ورخواست موصول ہوتی ہے تو ہم اس پر عمل کریں گے اور اپنے فیصلے سے ہم 2 ہفتہ کے اندر مطلع کر دیں گے۔

(ر) ہم فاؤنڈنگ ریٹ پر ہوم نوٹس کی تجھیکی ادا سیگی پر ہم کوئی جرمانا چارجیز کی وصولی نہیں کریں گے۔

8.13 گکارنٹی

(الف) اگر آپ چاہتے ہیں کہ آپ کی ذمہ داریوں / دینداریوں کی گارنٹی کوئی تحریڑا پارٹی لے اور ہم اس کو محفوظ کر لیں تو ہم آپ سے اس معاملہ میں اجازت چاہیں گے کہ آپ ہمیں اپنے نامنتریسر / وہ شخص جو آپ کی گارنٹی / خلافت لے رہا ہے کے بارے میں ہمیں اس کی خیراءطلاعات اس سے یا اس کے قانونی مشیر سے لیتے 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 دعویوں کو بہتر سمجھتے ہیں اور آپ کے فیصلے کے متعلق سے بھی واقف کرائیں گے۔ (ہم ان سے ان بھی دستاویزوں پر صاف طور پر سفارشوں پر دقت کرائیں گے)۔

(ii) ہم ان کو (تحریڑا پارٹی کو) یہ بھی بتائیں گے کہ قرض لینے والے کے ماتحت ساتھ آپ پر بھی دینداریوں کی واپسی کی ذمہ داری آجائے گی۔
ہم ان کو بتائیں گے کہ آپ پر دینداری کون کون سی ہوگی۔

(iii) آپ کے ذریعہ کریڈٹ سہولت سے استفادہ کے بارے میں جو بھی شرائط ہیں خدا وہ قرض محفوظ کی / قرض معاملہ کی ہوں کی ایک ایک کاپی بغیر کسی فیس کے آپ کے گارنٹر کو بھی دیں گے۔

(ج) اگر آپ کسی قرض (لون) کے گارنٹرنے کی سوچ رہے ہیں تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ بارے میں۔
گارنٹر (خاتم گیر) کی حیثیت سے آپ کی دینداریاں۔

(i) آپ بینک کو کتنی قرض رقم کی دینداری چکانے کا وصہ کر رہے ہیں۔

(ii) ان حالات کے بارے میں جب ہم آپ کو دینداری چکانے کے لئے بلا کیں گے۔

(iii) 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۔

(iv) 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 لمحہ کی ہے۔

(v) 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 خاصی مل جائے گی اور اس سے متعلق طریقہ کار کو بھی ہم آپ کو بتائیں گے۔

(vi) ہم کو آپ کو قرض لینے والے جس کے آپ گارنٹر ہیں کی مالی حالات میں اگر کوئی تبدیلی یا برادریت آتا ہے کہ بارے میں بھی بتائیں گے۔

(vii) ہم آپ کو آپ کے ذریعہ خلافت کے طور پر رکھے گئے بھی دستاویز رہنمائی دیں جا کردا کوہ، بن رکھنے کی وغیرہ قرض کی ادا سیگی اور بھی بتائے جاتے کی ادا سیگی کے بعد 15 دن کے اندر واپس کر دیں گے۔

(viii) ہم آپ کو قرض کی ادا سیگی اور بھی بتائے جاتے کی ادا سیگی کے اگر آپ کے ذریعہ خلافت کے طور پر رکھے گئے بھی دستاویز رہنمائی رکھنے کی ناٹھی 15 دن کے اندر واپس کر سکیں گے تو تاخیر کا معاوضہ دیں گے۔

(ix) اگر خلافت کے طور پر ہمارے پاس رکھے گئے دستاویز ایکوریٹر / ناٹھی میں سے کچھ گم ہو جاتا ہے تو ایسی حالت میں تم ہوئے دساویز ایکوریٹر کی بابت کھو جانے کا سرٹیفیکٹ تصدیق شدہ جاری کریں گے اور گم شدہ دستاویزوں کی ڈپلی کیٹ کاپی حاصل کرنے میں ہم آپ پوری مدد کریں گے۔

8.14 سینٹرل دجستوی (موکذی / اندرداج)

جب آپ قرض سہولت حاصل کر لیتے ہیں اور اپنی غیر منقولہ جامدادی یا تحریڑا پارٹی خلافت کے طور پر رکھتے ہیں ہم آپ سینٹرل رجیسٹری 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 جامداد کے ساتھ ڈیلنگ کر رہا ہے وہ ان رکارڈس کو دیکھ سکتا ہے۔

8.15 بتائیہ 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 سمجھتے۔

(ب) ہم آپ کی جائز مالی خلافات پر ہمدردانہ اور ثابت سوچ کے ساتھ غور کریں گے ہم اپنی ریگولیٹری ہدایات اور پالسی کے میں مطابق ہی کام کریں گے۔

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

(د) اگر ہم آپ کو یک مشت تصییر (اوٹی ایس) کی پیشکش کرتے ہیں آپ کے بقایہ جات کی ادائیگی کے لئے تو ہم آپ کو یک مشت تصییر کی پیشکش کی وضاحت کریں گے۔

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

(و) اگر بھی بقایہ جات یک مشت تصییر اکیم کے تحت طے ہو جاتے ہیں آپ کو اس تصییر کے نتائج کو تفصیل سے بتائیں گے کہ اس کا اثر آپ کی کریڈٹ ہسٹری پر کیا ہو گا جویں آئی کے ذریعہ قائم (میں میں) رکھی جاتی ہے۔

8.16 ہتروضوں اکارڈ ڈیویوز کو ہزوخت کونا (سیکوڈ قانونی ذیشن)

(الف) آپ کے قرضوں اکارڈ 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 رہنمائی جات کی رقم جو اس کو زانفر کی گئی ہے کے باہرے میں مکمل معلومات فراہم کریں گے۔ عام حالات میں قرض اکارڈ ڈیویوز جو غیر معیاری بانے جاتے ہیں ایک معابدہ کے تحت ایسٹ ریکنسرکشن کمپنی (اے آری) کو فروخت کر دیئے جاتے ہیں جہاں یہ بقایہ جات آپ کی سمجھوتے سے طے کرنے والے جاتے ہیں ایسٹ کو اے آری کو دینے کا کوئی سوال نہیں اختیار ہے۔

(ب) اب آپ کو اپنی وینداریاں اس ادارہ کو ادا کرنا ہوں گی جہاں یہ قرض اکارڈ ڈیویوز زانفر کے گے ہیں۔

(ج) جس ادارہ کو آپ کو قرض رکارڈ بقایہ جات زانفر کئے گئے ہیں وہ آپ کے کریڈٹ انفارمیشن (جع رقم کی اطلاع) لگاتاری آئی سی (کریڈٹ انفارمیشن کمپنیز) کو روپورث کرتا رہے گا۔

(د) اگر آپ کو اس ادارہ جس کو آپ کے قرض رہنمائی جات منتقل کئے گئے ہیں سے کوئی فکایت ہے اسی 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 حفاظت کے لئے رازداری اور سکورٹی کو تینی بانے کے لئے جیس اور پاس ورڈ سے متعلق ہر ممکن سکورٹی، اسٹوریج اور جرزیشن کے طریقہ کے لئے انٹریشنلی منظور شدہ معیار کو پانیں گے۔

(ب) ہم آپ کو آپ کا پین تصدیق کرنے کے بعد اپنی برائی پر یا آپ کا پند جو ہمارے پاس رکارڈ ہے پر دیں گے اور سال کریں گے۔ آپ خود بھی اپنا پین جزیئت کر سکتے ہیں۔

(ج) آپ اپنے اکاؤنٹ کی حفاظت کے لئے آسان پن یا پاس ورڈ جیسے کہ مدد بوجڈیل میں دیئے ہوئے ہیں سے اچناب کریں:
اپنی تاریخ پیدائش، مہینہ اور سال

(i) سیریل نمبر (مثلاً 1,2,3,4,1 وغیرہ)

(ii) ایسے نمبروں کا جو ہجاؤ اسی سے انداز کئے جاسکتے ہیں (مثلاً 1111)

(iii) اپنے ٹیلفون نمبر کا کوئی حصہ

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

(v) دوسرے آسانی سے یہ بوچ وائے ڈانا (مثلاً ڈرامیں گ لائسنس یا دوسرے نمبر جو آپ سے جڑے ہوئے ہوں)

(vi) اپنے بیلی ممبر، پالتو جاتو یا گلیوں کے نام وغیرہ

(vii) آپ کو اپنے پن یا پاس ورڈ کی حفاظت کرنا چاہئے

آپ نہ گریں

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

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

- (iii) آپ اپنے موبائل میں / بروز رہ میں اپنا پاس ورڈ اسٹورنگ کر دیں۔
- (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 آخر ائز ڈائیکٹ نامانجدہ 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 نہیں جھوٹی پیش / لازمی کی جیت / یہ وہ ملک سے سنتے رہت پر فارن کرنی کی ترسیل خواہ وہ کسی ادارہ فرم کی جانب سے ہو یا کسی ہندوستانی شہری کی جانب سے کہ وہ ایسے ادارہ فرم کا نامانجدہ ہے کی باقتوں سے۔ یہ پیش عام طور پر موبائل فون / ای۔ میل / لیٹر / ایم ایم ایس کے ذریعہ ہی موصول ہوتی ہیں۔
- همیشہ 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 بیس۔
- (ii) اگر آپ اپنا پن بدل رہے ہیں تو ہوشیاری سے نیا پن چھین۔
- (iii) اپنا کوئی بھوس پاس ورڈ چھیں اور وقفہ و قدم سے اس کو بدلتے رہیں۔
- (iv) آپ اپنے کارڈ کو ذاتی حفاظت میں رکھنے کے لئے حصہ قدم اٹھائیں اور اپنے پن / پاس ورڈ اور دوسری سیکورٹی معلومات کو ہر وقت خفیہ رکھیں۔
- (v) آپ اس بات کو تینی ہائیں کہ بکری کے پوائنٹ (پی او ایس) پر ہی اپنی ایم پر اپنے کارڈ کے استعمال کے وقت کوئی آپ کو دیکھنے 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 ایس تاکہ بغیر آپ کی مرخصی کے کوئی بھی آپ کے کمپیوٹر / موبائل فون کا استعمال نہ کر سکے۔
- (ix) 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 ہم اس کے قفل استعمال پر روک لگانے کے لئے قدم اٹھائیں گے۔
- 8.17.2 انٹرنیٹ بیسکنگ**
- (الف) ہم انٹرنیٹ بینکنگ کے ذریعہ محفوظ اڑاز بیکش کرنے کے لئے بھی ضروری قدم اٹھائیں گے اور ایک محفوظ سیکورٹی ستم رکھیں گے۔
- (ب) ہم انٹرنیٹ بینکنگ ستم اور بھنپ کو جدیدیت کی طرف بڑھانے کے لئے اس پر نظر ثانی کرتے رہیں گے اور محصول و موزوں طریقہ کاراپناتے رہیں گے تاکہ یہ ستم محفوظ رہا رہے۔
- (ج) ہم آپ کو وقفہ و قدم 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 بھی 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۔
- (ه) ہم جب آپ کو پہلی بار انٹرنیٹ بینکنگ تک رسائی دیں گے تو ہم بتائیں گے کہ آپ کو پہلی آن لائن اطلاعات کی حفاظت کی جانکاری کے لئے کس سے رجوع کرتا ہے اور آپ کو خود کو یا اپنے کمپیوٹر کو فراہم گھوٹا لوں اور ان آخر ائز ڈرائز بیکشن سے کیسے چھاتا ہے، اور یہ معلومات وقایتہ قیاپ ڈیٹ کی جاتی رہے گی۔
- (و) ہم آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ آپ کو کیا طریقہ کاراپناتا ہے اگر آپ کے کمپیوٹر پر کسی کی ان آخر ائز ڈرائی ہو جائے وہ آپ کے اکاؤنٹ یا محفوظ اڑاز بیکشن 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 ہم ان محفوظ ایکٹیوٹیز کی رپورٹ ہم سے کر دیں۔

- (ر) جب آپ کو اختریت بینکنگ خدمات تک رسائی ہو جائے تو تم ان خدمات کے حصول سے مختلف بھی شرائکار کے بارے میں آپ کو بتائیں گے۔ ان شرائکار کی تفصیل ہماری ویب سائٹ پر بھی موجود ہے۔
- (خ) سبھی اختریت بینکنگ خدمات کے استعمال سے مختلف بھی چارجس کے بارے میں آپ کو آن لائن بتا دیا جائے گا۔ اختریت بینکنگ سے جلدے دوسرے چارجس کے بارے میں ہمارے ثہرف شیوں میں تفصیل سے تباہیا ہے۔
- (ل) ہم وقاوف قرار گویلز کے ذریعہ بانے گے مالی رازیکشن کے لئے سینڈیکٹر ہیر ایمیز (معیار) کے مطابق اضافی تصدیق کا طریقہ کار پایاں گے۔
- (ی) آپ کے ذریعہ ہمارے پاس رہڑو دیلے پر ہم آپ کو خصوصی امت سے زیادہ کے مالی لین دین ہونے پر ای۔ میل ارت رائیں ایس کے ذریعہ مطلع کریں گے۔
- (ک) ہم نہیں بینکنگ کے ذریعہ ہونے والے ہر حصہ ایڈر جو ٹائش پر لائیں ایں ای۔ میل ارسال کریں گے۔
- (ل) ہم آپ کو ایک خاص قیمت تک خدمات کے لئے ایک کیپ کی کوالت دینے کی بھیکش کریں گے، اس میں رازیکش کا طریقہ اور ایکٹر ایکٹ رازیکش کے طریقہ کار سے ہونے والے مستندی کے بارے میں تباہیا جائے گا۔ اگر آپ اپنا آپشن بدل رہے ہیں ہم آپ سے ایک اضافی اعتماد رامہ حاصل کریں گے۔ ہمیں جب آپ سے آپشن تبدیل کرنے کی درخواست موصول ہوگی، ہم آپ کو ایک ارت بھیجن گے۔
- (م) آپ کسی بھی وقت کے لئے اختریت بینکنگ خدمات حاصل کرنے کا آپشن دے سکتے ہیں لیکن آپ کو ہم اپنے فیصلہ کے بارے میں بتانا ہوگا اور ہمیں ہاتا ہو گا کہ آپ نے بھی ضروری یات مکمل کر لی ہیں۔
- (ن) جب تک آپ کی رسمی اختریت بینکنگ سہولیات کی طرف نہیں ہوتی / اس پر عمل نہیں کیا جاتا اس سے پہلے آپ کے رازیکش کے ذریعہ کوئی تقصیان ہو جاتا ہے تو اس کے ذریعہ آپ نہیں ہوں گے۔
- (س) اگر آپ کو پاس وردا یکورنی معلومات کے حصول میں کوئی بھروسہ ہو جاتی ہے کہ وہ آپ کو واقعی طور پر نہیں ملا ہے ہم صرف اپنے ذریعہ آپ کے صحیح پڑپورا اس کو رسال کرنے کے خود پر ہی صرف بھروسہ نہیں کریں گے کہ وہ آپ کو موصول ہو گیا ہوگا۔
- (ع) ہم کو مطلع کرتے وقت پر حقیقی انسان یا
- آپ کے کامن سے رقم لئکے کے وقت کے بنیش
 - وہ ملت جو آپ نے رازیکش کے لئے تقرر کر کی ہے
 - ٹکات سے (i) سے (iii) تک میں جو کم ہو یا زیادہ سے زیادہ وس ہزار روپیہ (Rs.10,000)
- (ف) اگر آپ ذرا بہت ملکی ہوئے ہم مطلع کریں گے آپ کا پاس وردا یکورنی یکورنی معلومات کی دوسرے شخص تک پر بھی ہمیں یہیں یا کسی دوسرے کی یہو ٹھیک آپ کے اختریت بینکنگ انفارمیشن / اکاؤنٹ تک فیر قانونی طور پر ہو گی ہے اس کے بعد ہوئے تقصیان کے ذریعہ آپ نہیں ہوں گے۔ پر طبقہ آپ نے خود ادا کیا ہے یا جان بوجہ کران معلومات کو دوسروں تک پہنچا ہے اور ناجائز رسانی میں مدد کی ہے۔
- (س) اگر آپ کو بہادر اسات تقصیان ہوتا ہے ہمارے اختریت بینکنگ سٹم کی یکورنی میں بھاگ سے ہو کہ ہماری طرف سے اپنائی جانے والی حقول توجہ کی ناکامی سے اور یہ تقصیان آپ کی لاپرداہی یا مطلی سے نہیں ہوائے تو ہم اس تقصیان کی بھرپاٹی کریں گے۔
- (ق) اگر آپ اسماں سے احتیاطی تداہر پر عمل کرتے ہیں تو آن لائن بینکنگ بہت محفوظ اور آسان ہے۔ برائے ہم ہر ہاتھ مدد جو ذیل مشروروں پر عمل کریں:
- آپ ہماری بھفوظ اختریت بینکنگ سائٹ پر راہ راست پہنچیے۔ آپ کسی دوسری سائٹ سے ہماری سائٹ پر لائف کر کے یا ای۔ میل کے ذریعہ مدد کے سے پر بھر کریں اور اسکرین یا نام آنے پر اس کی تصدیق کا لائٹ ہو سب سائٹ سے بھیں۔
 - اگر آپ سے کوئی ای۔ میل کے ذریعہ آپ کے پن بیا پس وردا کے بارے میں پوچھو جو آپ اس کو تظریف ادا کر دیں اور اس کی اطلاع مدد کو فوراً دیں، متفہم اور تھی پہنچ آپ سے آن لائن بینکنگ یا محنت کا رذ کے پن بیا پس وردا کی اطلاع کے بارے میں کوئی جاہاری ناگتنی ہے۔
 - آپ استعمال کرنے کے بعد اپنی بینکنگ کو لگ آف کر دیں۔ آپ "آگ آؤٹ" ہمیں کا استعمال کر کے ہمیں کو بند کر دیں۔ آپ صرف وڈلوں کو بند کر کے لگ آف نہ کریں۔
 - آپ ہماری بینکنگ سائٹ پر رسائی کے لئے سا بھر سینے / دوسرے کے لیے کا استعمال نہ کریں۔

- (v) آپ اپنے پی سی کو جدیدیں اٹھتی اور اس اور اس پی دیجہ سافت دیجہ کو لگانا را پڑھ کر تھے رہیں۔
- (vi) آپ بیکس سے بچتے کے لئے اپنے پی سی پر و گرام میں سیکورٹی پر گرام استھان کریں جس سے وہ دوسروں صلبہ اور ناجائز پر و گرام سول سے بچا رہے ہے۔
- (vii) آپ اپنے پی سی اور اس کے عھائیں کو غلط لوگوں سے بچاتے کے لئے ایک موزوں فارروال کو اسٹھان کریں۔
- (viii) اپنے آپریشن سلم میں "فائل اور پر ٹنگ شرٹر گٹ" سے دوسری بیانی رکھیں۔
- (ix) آپ کا پی سی جب استھان میں نہ جواں کو "لاگ آف" رکھیں۔
- (x) اپنے ایک پورربر و ذریں اپنی آئی اپنی اسٹورنڈ کریں۔
- (xi) اپنے رانز بیکش اور کاوت کو بر اچیک کر جائیں۔
- (xii) ہمارے مخربوں پر عمل کرتے رہیں۔ ہماری دیس سائب ٹھوٹا ایک اچھی اور مزدوں ہے آپ کو ان ایک بیکانگ کے بارے میں دو رہنمائی کرتی رہے گی۔

8.17.3 صوبائی بیکنگ

- (ا) ہم اس بات کو قیمتی ہاتے کے لئے کہ ہماری موہائل بیکانگ بہت محفوظ ہے اور اس کو بر ایس ستمد کے لئے آپ ایس کیا جاتا رہے گا اس کے لئے ہم بہتراء و مقول اقدام کرتے رہیں گے۔
- (ب) جب آپ ایک بیکنگ بیکانگ، سوپاکس اپلی کیشن یا کوئی دوسری سوچ میڈیا کا استھان کریں تو اپنی ضروری احتیاط کے علاوہ بیکانگ خدمات کی رسائی کے لئے آپ کو اپنی دیوالیں اور موہائل بیکانگ خدمات میں لاگ نہ کریں۔
- (i) آپ اپنی دیوالیں کو یونیورسیٹی میں جھوٹا کریں اور دوسرے بیکانگ بیکانگ خدمات میں لاگ نہ کریں۔
- (ii) اپنی بیکانگ خدمات کے ناجائز استھان سے بچتے کے لئے اپنی دیوالیں کو بھیشلاک رکھیں اور دوسرے احتیاطی قدم بھی اٹھائیں۔
- (iii) اگر آپ موہائل بیکانگ خدمات حاصل کر رہے ہیں ہم آپ کو بیکنگ شہر میں سے پہلے تائیں گے۔
- (iv) پور تصدیق کے لئے ہمارے دیجیتال استھان میں اسے گئے مخفی طریقہ کار کے بارے میں تائیں گے۔
- (v) لاگو ہونے والی ہاتم اور "اوائیچی روک بدلایات" اس کی منظری کی شرائی کا کے بارے میں اگر اس کے لئے کچھ الگ ہو گا، تائیں گے۔

8.17.4 ایسے قیمتی اور کوہیدت کارڈس

- (ا) ہم آپ کو اکاؤنٹ سمجھتے وقت اسے اپنی ایم ڈیسٹ کارڈ کی بیکش کریں گے یہ کارڈ آپ کے ذریعہ آپ (چنے گے) کے گے اکاؤنٹ کی قسم کے ساتھ ہے۔ اگر آپ نہیں چاہتے ہیں آپ اس کے لئے عنہ بھی کر سکتے ہیں۔
- (ب) جب آپ کو کارڈ دیے جاتے ہیں ڈیلی ٹپور پر ہم آپ کی بیکان کی تصدیق بھی کرتے ہیں کارڈ دینے سے پہلے:
- (ج) ہم کارڈ کے ساتھ کائیں اگر بیکنگ (کاپی) بھی کیجیے ہیں جس میں ساری شرائیاں لامبی ہوں یہیں اس میں بھی معلومات جیسے کارڈ کو جو جائے یا نامہ استھان پر آپ کا تھان ہونے کی ذمہ داری آپ کی خوبی ہو گی ذریعہ درج ہوتا ہے۔
- (د) ہم آپ کو تائیں گے کہ کارڈ آپ کے اکاؤنٹ تک کیسے سماں کر سکتا ہے ہم یہ بھی تائیں گے کہ آپ کے اس کارڈ کے ذریعہ اور بھی کام (شکش) کے جاسکتے ہیں اور اگر یہاں ہے تو ان کا سوں کے بارے میں تائیں گے۔
- (e) ہم آپ کو جو دلیں دین کی لئے کے بارے میں تائیں گے جو پی ایم اس کا ذمہ ہے اسے اپنی بھروسے کیا جائیں گے۔
- (f) ہم آپ کو آپ کے کارڈ پر لگنے والی فیش اور چارچجز کے بارے میں بھی تائیں گے۔
- (g) ہم آپ کو بر رانز بیکش پر "آن ایس ارٹ" سیا کاریں گے، رقم خواہ کچھ بھی ہو، ہم آپ کے کارڈ کا جب استھان ہو گا ہم آپ کو "ارٹ" بھیجن گے۔ ہم وقت آپ کو ایک ٹیلیوں نمبر بھی دیں گے جس پر آپ رابطہ کر سکتے ہیں اگر آپ نے اپنے کارڈ کا استھان تائیں کیا ہے یا اس کارڈ کا جیسا استھان کیا گیا ہے۔
- (h) اگر آپ کے ذریعہ ایک ہی دن میں 3 مرتب غلط "لاگ ان" (غلط پن) کیا جاتا ہے ہم آپ کو ایس کے ذریعہ اس کی اخلاق رہیں گے۔

(۶) آپ کو بیشتر یقینی بنانا ہو گا کہ آپ اپنا موجودہ فون نمبر اسی میں آئی ذی سے بھیں مطلع کرتے رہیں تاکہ آپ فوراً "ارٹ" کا حصول کرتے رہیں۔ اگر آپ اپنا موجودہ ابیٹ نمبر نہیں دیتے ہیں تو آپ کے کارڈ کا تیجا (تمام) استعمال ہونے کی وجہ سے ہوئے انتہان کی ذمہ داری آپ کی ہو گی۔

(۷) جب ہم آپ کو کارڈ جاری کرتے ہیں تو ہم آپ کو آپ کے کارڈ کی خصوصیات کا طریقہ بھی بتاتے ہیں۔ مثال کے طور پر آپ کو کہنا ہے:

(۸) اپنے کارڈ کا پے استعمال ہونے والے علاج پر یا ایس یا گاڑی یا لکی جگہ جہاں سے آپ کی بغیر جا لکاری کے غائب کیا جائے گے میں درج ہے۔

(۹) چیزیں جیسے آپ کو کارڈ موصول ہواں پر فوراً اپنے وحظ کریں۔

(۱۰) اپنے کارڈ کو کسی شدید اور اگر کسی دوسرے کے ذریعہ اپنا کارڈ آپ استعمال کرتے ہیں تو یاد رکھیں استعمال کے بعد کارڈ واپس لینا بھولیں۔

(۱۱) اگر آپ اپنا پانچ بیتے ہیں تو ہم کو فوراً مطلع کریں تاکہ دوسرے کارڈ آپ کے صحیح پریمجھا جائے۔ اور

(۱۲) آپ کو اپنے کارڈ کے کھوجانے یا پہنچی ہو جائے کے بارے میں معلوم ہو فوراً اس کی اطلاع ہم کو دیں۔

8.17.4.1 چوری ہونے اگم ہو جانے اعلیٰ تراہیزیکشن کی روشنگ:

(الف) اپنے کارڈ اپنے کے چوری ہونے اگم ہو جانے والے اس کے ناجائز استعمال کے بارے میں روپرینگ کا طریقہ ہم آپ کو بتائیں گے جس کے باہم آپ میں اپنے کیا کہا جاوے کی دلخواہ کی دلخواہ کریں۔

(ب) ہم آپ کو کارڈ جاری کرتے وقت کارڈ کے گم ہو جائے / چوری ہو جائے یا ناجائز استعمال پر اپنی طرف سے ساری شرائط بتاتے ہوئے یہی بتائیں گے کہ اسی معالات میں آپ کی کیا ذمہ داری ہو گی۔

(ج) ہم آپ کو فون نمبر اسی میں آئی ذی ابیٹ کے لئے ہیں گے اگر آپ کا کارڈ اپنے چوری ہو جائے اکھو جائے یا اس کا غلط استعمال کیا جائے تو آپ اس پر اطلاع دیں کہ آپ کے ساتھ اسیسا ہو گیا ہے۔

(د) آپ کو جیسے ہی معلوم ہو کہ آپ کا کارڈ غائب ہو گیا ہے یا کسی نے آپ کا بین/پاس وہ معلوم کر لیا ہے تو سب سے پہلے اپنے بین/پاس وہ کو بدلتیں۔

(e) چیزیں جیسے آپ میں اے ٹیم/ڈیجیٹ اکریوٹ کارڈ کے کھونے یا چوری ہونے کی اطلاع دیتے ہیں، ہم فراہم اس کے ناجائز استعمال کو روکنے کی کوشش کریں گے۔

(f) جب تک آپ ہم کو اطلاع نہیں کریں گے اس وقت تک آپ کے کارڈ کے غلط استعمال کی ذمہ داری آپ کی ہو گی۔

(g) چیزیں جیسے کارڈ کے چوری ہونے / غلط استعمال کی اطلاع لئے اپنی ہم فراہم اس کا رکو ڈیکاں (رک) کروں گے۔ آپ ہم کو فون سے یا انول فری نمبر جو 24 گھنٹوں کھلارہتا ہے پر کال کریں اور اس کے بعد قریبی طور پر اس کی تصدیق کریں۔

(h) آپ ہم کو ہمارے ذریعہ فرمائیں گے۔ میں آئی ذی ابیٹ کی اس کی اطلاع دے سکتے ہیں۔ ہم آپ کو آپ کے کارڈ کے "ڈیک" ہونے کی اطلاع آپ کو فون پر دے دیں گے۔

(i) چیزیں جیسے آپ ہم کو کارڈ کے چوری ہونے اکھو جائے یا آپ کے بین/پاس وہ کو کسی نے معلوم کر لیا ہے کے بارے میں بتائیں گے اس کے بعد آپ اس کے غلط استعمال ہو جائے کی ذمہ داری سے بچ جائیں گے۔ یہ خاطر اس وقت لاگو نہیں ہو گی اگر آپ نے ایسا جان بوجھ کر پا دھوکہ ہڑھو کر لئے کیا ہے۔

(j) اعزاض والے زر ازیکشن کے معاملہ میں اگر آپ ہم سے جا لکاری پڑائے ہیں تو ہم آپ کو اور زیادہ تفصیل سے بتاویں گے۔ ان معاملات میں جہاں ہم آپ کی دلیل سے مطمئن نہیں ہیں تو یہ ہماری ذمہ داری ہو گی کہ ہم آپ کو ہر یہ بہوت فراہم کریں کہ آپ کے ذریعہ اعزاض شدہ زر ازیکشن یقیناً جائز تھا۔

(k) اگر آپ ہم کسی غلط، ناجائز یا ان احری از زر ازیکشن کے بارے میں مطلع کرتے ہیں ہم معاملہ کی تحقیقات کریں گے اگر واقعی میں وہ زر ازیکشن غلط یا ناجائز ہو ہے تو ہم اس زر ازیکشن کو پلٹ (ریویس) دیں گے اپنے چارچ بیک طریقہ کارکے ذریعہ۔

(l) آپ کے ذریعہ آپ کو کارڈ موصول ہونے سے پہلے یا بین/پاس وہ ملے سے پہلے اگر صحیح ہے کوئی انتہان ہو جاتا ہے تو اس کی ذمہ داری ہماری ہو گی بشرطیکار آپ نے اپنا موجودہ پیڈ ہم کو بتا دیا ہو۔ آپ کے ذریعہ کارڈ اپنے پاس وہ موصول ہونے میں اگر کوئی بھڑا ہے جو آپ کو ذاتی طور پر نہیں دیا گیا ہے تو ہم اپنے ذریعہ صحیح دیتے ہوئے کہ ٹوٹ پر بھروسہ نہیں کریں گے کہ کارڈ اپنے پاس وہ آپ کو موصول ہو گیا ہے۔

(m) آپ انتہان کے ذمہ دار نہیں ہوں گے اگر آپ کے ذریعہ

- (i) ہمارے اساف / اجتہد یا وہ پارٹیاں جو ہماری اکیڈمی بینکنگ خدمات سے جڑی ہوئی ہیں، کے ذریعہ وہ لوگوں کا طریقہ اپنا لے گیا ہو۔
- (ii) میشن میں، کارڈیا سٹم میں اچانک کوئی گزیری ہو جائے جب تک کہ میشن پر یا ستم پر گزیرہ ہونے کا پیغام لکھ کر نہ آجائے۔
- (iii) آپ کے ذریعہ کارڈ، پن بیپس و رہ کے حوالوں سے پہلے کوئی ناجائز راز بکش ہو جائے۔
- (iv) کوئی دوسرے طریقہ کارڈ بکش جو بکجی صاف ہو جائے کہ اس نصان میں آپ کو کوئی ہاتھ نہیں ہے۔
- (m) آپ کے ذریعہ میں تباہی سے پہلے آپ کوئی نصان ہو جاتا ہے تو آپ کو اس بڑا روپ (10,000/-) کا معاوضہ مل سکتا ہے لہن یہ لہن اس وقت لا گوئیں ہوگی اگر۔
- (i) اگر آپ نے اپنے اپنے برتاؤ یا ڈھونکوں کے لئے کام کیا ہے۔
- (ii) آپ نے اپنے کارڈ کے خلاصہ استعمال میں اپنا تفاہون دیا ہے۔
- (n) مندرجہ بالامعاملات میں جہاں کارڈ لا گو ہوتی ہے (معاوضہ دینے کی) آپ کی زیادت سے زیادہ وہنداری مندرجہ میں سے کم ہوگی۔
- (i) نوٹکیش کے وقت پر اصل نصان یا
- (ii) آپ کو اپنے اکاؤنٹ سے ایک وقت میں زیادت سے زیادہ قسم کا لئے کامن اس وقت کے درمیان جب آپ کارڈ کو گھوگھیا چوری ہو گیا اور جب آپ ان اس کی اطلاع ہم کو دیں۔
- (s) آپ کے پاس بجٹ والے راز بکش کے لئے ایک حدود وقت ہوتا ہے۔ ہم آپ کو فردا کے ساتھ اس وقت کے ہارے میں بھی ہاتا گی۔ اگر آپ نے خلاصہ بکش کے ہارے میں اس وقت (حدود وقت) کے اندر اور ہم کو مطلع نہیں ہیا تو اس مطلب ہوا کہ اب اس راز بکش کو پہنچا دے گا۔ ایسے ہرست کم حالات بنے ہیں جبکہ تم کارڈ کے راز بکش کو پہنچا دے گا۔ اس طور سے جہاں کریڈٹ کارڈ اور مرچٹ کے درمیان ایجادیا خدمات کی کوئی بھرا ہو، یا آپ نے ان اشیاء میں خدمات کی کوئی کے ہارے میں اپنا نظریہ ہد دیا اور یہ سب کارڈ کے راز بکش کے لئے۔
- (e) ہم ہر اے ائم پر اس کی ویک کے سلسلہ ایک نمبر رابط کرنے والے شخص کا نام و کامیں گے تاکہ آپ اپنی فحکایت اور اس کا رالہ کے لئے رابطہ قائم کر سکیں۔
- (f) ہم اس اختر کا نام بھی دہلیکھیں گے اور دونوں برجی ہیں کو آپ فکاہت درج کر سکتے ہیں۔
- (s) ہم محدود نامہ لمحت کے اندر اگر آپ کا راز بکش نہیں ہوئے پر قسم کی بہت ہو جاتی ہے خلاصہ طور پر آپ کی اطلاع پر ہم آپ کو قسم کا معاوضہ دیں گے۔ یہ معاوضہ جیسا کہ جو ہر کی اگر ہو دیں گے اگر ہوئی ہارے پاس درج کیا گیا ہو ملائے ائم جاری کرنے والی ویک راز بکش کے 30 دن کے اندر اندر معاوضہ دے گی۔
- (ق) بھگرے والے (سیوینڈ) ائم راز بکش کے معامل میں ہم مختلف کمربوچہ و کمبوچہ کے جب تک کہ بھگرے والے ہو جائے۔ آپ کے ذریعہ اس فوجی کی رسائی اس وقت تک ہی ہو سکتی ہے اگر بھگرے بھگرے کارڈ کے مخنوں وقت کے اندر اندر اخراجیا گیا ہو۔
- ### 8.17.5 کویڈٹ کارڈ
- (ا) جب آپ کریڈٹ کارڈ کے لئے درخواست کرتے ہیں، ہم آپ کو بھی مختلف شرائط سے واقف کرتے ہیں جیسے فیس، سرو دیگر چارچھر، بلکہ، محض، بھائی جات کو اکاؤنٹ کرنے کا طریقہ، "تمم امانت ذیلی" کی ادائیگی کی مالی قیمت، کارڈ کی تجدید (رینول) یا منسوخی کوئی اور معلومات جو کارڈ کو آپریٹ کرتے ہیں ضروری ہو۔
- (ب) ہم آپ کو آپ کی درخواست کے وقت ساری ائم شرائط (ائم آئی ائی اسی) کی ایک کالی فراہم کریں گے۔
- (ج) ہم آپ کو آپ کے ذریعہ کارڈ حاصل کرتے وقت اپنا وابحی کے وقت کا بہت بھی ہاتا گی۔
- (د) ہم آپ کو ایک ذی ایکٹریٹیڈ (حتمال کے لئے چارچھر) کریڈٹ کارڈ بھی چاری کر سکتے ہیں اگر ہم سمجھتے ہیں ضرورت کے حساب سے ایکٹریٹ کر دیے جائیں گے بشرطیکا آپ نے اور درمی ضروری شرائط بھی پوری کر دی ہوں۔
- (و) اگر ہم بغیر آپ کی مطلوبی حاصل کئے ہو آپ کے کریڈٹ کارڈ کو بیکٹھیت کر دیے جیسے ہیں یا آپ کے کارڈ کا مل بھیج دیتے ہیں۔ ہم نہ صرف پارچیز کو ٹھیک کریں گے (ریورس کر دیں گے) بلکہ ہم پارچیز کی قیمت کے دو گنے کے برابر جماعتی بھی ادا کریں گے۔

- (۶) ہم آپ کے لون کو بڑھا دیں گے اگر یہ سہولت بھی اور کریٹ لمب بھی بڑھا دیں گے جبکہ آپ کی منظوری تحریری طور پر مل گئی ہو۔ اگر ایک شرکت ویلے سے منظوری ملتی ہے جہاں وہ آپ کے رازیکش کو جائز نہیا ہو اور آپ نے بھی شراکٹ (ایم آئی آئی) پڑھ لی ہوں اور اسی منظوری کے ذکر میں رکارڈ کوہزت میں ہو اور اسی منظوری کو اصل منظوری مانا جائے گا۔
- (۷) ہم آپ کے ذریعہ ہائے گئے ناسی (ناہر ٹھنڈ) کو ایک ایلگ۔ آن۔ کارڈ بھی چارکی کر سکتے ہیں۔ ہم آپ کی درخواست پر ایک کریٹ لمب تک (کل لمب کے اندر) ایلگ۔ آن۔ کارڈ کے لئے بھی اجازت دے سکتے ہیں۔ ان بھی لین دین پر جو اضافی کارڈ ہر لدرس کے ذریعہ کے گے ہوں کی ذمہداری بھی آپ کی ہو گی۔
- (۸) اگر آپ کے کریٹ کارڈ کو مکمل کرنے کی تجویز آتی ہے ہم کو اس کی وجہ تاتھے ہوئے فرا آپ کو مطلع کریں گے اسی ایم ایس ای۔ میں کے ذریعہ آپ کے کریٹ کارڈ کی معمولی پانچ کریٹ کی درخواست میں پر ۷ دن کے اندر اس پر عمل کریں گے۔ آپ کی اضافی خواہ تحریر میں ملے یا ہی۔ میں آئی ہی جو ہمارے پاس رکارڈ ہے کے ذریعہ ملے بڑھ کر آپ کے امکانی ہاں پر جو اضافی جات کا تفصیل ہو ڈکھا ہو یا ادا کر دیے گئے ہوں۔

8.17.5.1 گورنمنٹ کارڈ استینڈمٹ

- (الف) آپ کے ذریعہ آپ کے کریٹ کارڈ اکاؤنٹ کو بہتر علم و نص مہیا کرنے کے لئے اور آپ کی خریداری / انتقالی کا نظر سمجھ کے لئے ہم آپ کو ماہان اسٹینڈمٹ سمجھتے ہیں بغیر کسی چارج ہر کے جس میں آپ کے ذریعہ کے گئے بھی قوانین کی تفصیل ہوتی ہے۔ آپ کے کریٹ کارڈ اسٹینڈمٹ پہلے سے ملے تاریخ پر ہر ہمودی سمجھتے ہیں ہم آپ کو ہر ہمودی کے ذریعہ آپ کے ذریعہ پر جو ہوئے ہوئے ہوئے۔ اگر آپ ای۔ میں کے ذریعہ جاتے ہیں تو ہم ہمارے پاس آپ کے رکارڈ زایڈر لس پر جو سمجھتے ہیں۔ یا اسٹینڈمٹ اٹریٹریٹ ہیکنگ پر بھی ہم دکھادیتے ہیں۔
- (ب) یا اسٹینڈمٹ آپ کو ملے ہائی کی حالت میں ہم آپ سے امید کرتے ہیں کہ آپ ہمارے رابطہ میں رہیں تاکہ دوبارہ آپ کو اسٹینڈمٹ سمجھ سکیں اور آپ اس پر غور کر کے ہمارے مکھت و وقت کے اندر اندر واکرکیں۔
- (ج) ہم آپ کو اک فیض میں گوئی تبدیلی ہوتی ہے یا شراکٹ میں گوئی تبدیلی ہوتی ہے کے ہمارے میں مطلع کریں گے۔ حام ہڈر پر کسی تبدیلی (اعزیزیت ریٹ) یا کوئی ریگولیٹری ضروریات میں تبدیلی کے مطابق) کے پارے میں لاگو ہونے کی تاریخ سے ایک مہینہ پہلے قوش دے کر جہول کی جاتی ہے۔ یہ تبدیلیاں آپ کو ماہان اسٹینڈمٹ کے ساتھ ہی تادی جائیں گی یا ان کی کالپی مہیا کر دی جائے گی۔
- (د) کریٹ کارڈ ہو لائڈ کو ہاتھی دار ماننے کے پارے میں کریٹ اٹارٹیشن کپنی (ای آئی آی) کو پورنگ سے پہلے ہم اپنے بورڈ سے منظور شدہ طریقہ کارکوچاٹاں کیں گے اور کارڈ ہو لائڈ کو ایسا ماننے سے پہلے اس کو نوٹس دیں گے۔

8.18 قبوہ ڈارٹس پرووڈر کنس

- اگر ہم کو احتیار دیا جاتا ہے تو ہم قبوہ ڈارٹس پرووڈر کسی سے نہیں ہمیں فیروز سمجھتے ہیں۔ ہم قبوہ ڈارٹس پرووڈر کسی کی حصہ (سچے) سے پہلے اپنے بورڈ سے منظور شدہ پارٹیسی کے تحت ایکنگ یا اسٹریٹریٹ ہیکنگ کریں گے۔
- (الف) ہم آپ کو مطلع کریں گے اگر ہم کسی اونیٹسٹ کپنی / اسٹینڈمٹ کپنی کے ایجنٹ کی صیانت سے کام کر رہے ہیں اور ان کے کسی اونیٹسٹ پرووڈر کسی نہیں پرووڈر کسی نہیں کی پہلیش کر رہے ہیں۔
- (ب) ہم آپ کو یقین دلا کیں گے کہ جو اونیٹسٹ اور اسٹریٹریٹ پرووڈر کسی فرودخت کر رہے ہیں وہ موجودہ تو ائین اور مصالوں کے میں مطابق ہیں۔
- (ج) جب بھی آپ ہماری ہیکنگ خدمات یا پرووڈر کسی ہم سے لیتے ہیں ہم آپ کو قبوہ ڈارٹس پرووڈر کسی فرودخت کے لئے اس میں شامل ہونے کے لئے ذریعہ نہیں کریں گے۔
- (د) اگر آپ نے ہمارے پاس کسی قرض کے بدلے سکو شریح کی ہیں ہم آپ پر اس کے لئے یہ کو اسی ادارہ کسی خاص ادارہ سے حاصل کرنے پر زور نہیں دیں گے۔ ہماری طرف سے کسی بیس پرووڈر کسی کو لینے کے لئے کسی پہلکش پوری طور سے رضا کار اس نبیا پر ہو گی۔ آپ آزاد ہوں گے کسی بھی سروں پر دنکار سے یہ کو حاصل کرنے کے لئے۔
- (e) ہم آپ کو برادر و فرد و تقاضے ایڈریٹس منڈر ڈولس پرووڈر ایب سائٹ پارٹیکلٹ بائٹ کرائی پر انہوں کے ذریعہ فرودخت کے جانے والے پرووڈر کس (تصویبات) کے فائدہ کے ہمارے میں تاتھے رہیں گے جب تک کہ آپ نے افقار مٹن نہ حاصل کر لے کا آپنی دیا ہے۔
- (f) ہم آپ کو یقین دلاتے ہیں کہ ہمارے کسی اونیٹسٹ اور اسٹینڈمٹ پرووڈر کسی جو ہماری ہر انہوں پر فرودخت کے جارہے ہیں ہمارے لوگوں کے ذریعہ آپ کو اتنی طور پر تائیں جائیں گے ہمارے یہ پرسل آپ کو اپنے پرووڈر کسی ساری ہار میکیاں سمجھنے میں مادر ہوتے ہیں۔

- (ر) ہم آپ کو اپنے افسوس خدامت پروڈکٹس (بیدار کے) فروخت کرنے سے پہلے اپنے سٹرکٹ کو پوری معلومات فراہم کرنے کا محتول طریقہ پاتا ہیں گے۔
- (ج) ہم آپ کو دی پروڈکٹ فروخت کریں گے جس کے بارے میں ہمیں خود یقین ہو کہ وہ آپ کے لئے فائدہ مند ہو گا۔
- (ط) آپ کے ذریعہ ہمارے پروڈکٹس راوی ملکوں سے متعلق پیشہ کو قبول کرنے کے بعد ہم آپ سے ضروری درخواست و دستاویز حاصل کریں گے۔ آپ کی تجویزات ہم کو خواہ تحریری طور پر حاصل ہوں گا ایکٹر آنک و سیلڈ ہے اس کی پہلے تصدیق کریں گے۔
- (ی) ہم آپ کو یقین دلاتے ہیں کہ ہماری محتوظہ خدمت یا تخفیف پروڈکٹ کی فروخت سے متعلق بھی چارچیز کے بارے میں آپ کو بتائیں گے اس کی نمائش بھی کریں گے۔
- (ک) ہم پروڈکٹ جو آپ کو اپنی کام جاری ہے سے متعلق بھی شرکٹ کی تفصیل آپ کو مہماں کرائیں گے۔
- (ل) ہم اس کو تھیں ہائیس میں کہ اسی خدمت / پالیسی دستاویز سے متعلق بھی پابندیاں (فارمیٹری) (مشمول میڈیا بلک از ایمیشن) ایکٹر کے مطابق حاصل ہونے کے 30 دن کے اندر اسی خدمت پالیسی دستاویز آپ کو مہماں کرو دیجئے جائیں گے۔
- (م) ہم آپ کو تھیں "خدمت کی فروخت کے بعد" زیادہ سے زیادہ معلومات میں اس کی بیانی یاد وہانی (ری مانکر) موجود این اودی، پنجھٹی کی تاریخ۔ پریمیم ادا کرنے کی تاریخ وغیرہ کے بارے میں بتائیں گے۔
- (ن) ہم آپ کو تھیں آپ کے ذریعہ اپنی ایکٹر پروڈکٹس کی عملی ہیئت (پردازیں) کے بارے میں جاہاڑی دیجئے رہیں گے۔
- (س) اگر اسیں کسی پیچوں نہیں ہے اس کے ذریعہ اپنی کمیشن / فیس وغیرہ ان کے پروڈکٹ کی مارکیٹ کے عرض حاصل ہوتی ہے تو ہم اس کا خلاصہ کریں گے۔

کریڈٹ کاؤنسلنگ سہولت

8.1

ہم آپ کو تھیں کہ اسیکٹ سہولت مہماں کرنے کی پوری کوشش کریں گے جہاں پر بھی یہ سہولت موجود ہے وہاں ہم اپنی برائیچوں میں کسی خاص جگہ پر کاؤنسلنگ کرنے سے متعلق پوری معلومات، اس سینکڑا کا نام، پیچہ اور اوقات کے بارے میں معلومات فراہم کریں گے جس سینکڑ پر یہ خدمات حاصل کر سکتے ہیں۔

ریکارڈ حاصل کرنا

8.20

ہم آپ کو آپ کی درخواست پر آپ کے ذریعہ کے گئے فرائیکش سے متعلق بھی رکارڈ، فیس کے عوامی فراہم کریں گے بشرطیہ یہ رکارڈ جائز، محفوظ و ثابت (پریزرو بیسٹریڈ) کے اندر مانگا گیا ہو۔

برائیچ بند کرنا (کلووز) / جگہ بدلتا (شیفتینگ)

9

(اف) اگر ہم کوئی برائیچ بند کرنا چاہتے ہیں یا اپنی برائیچ کی دوسری جگہ شفت کرنا چاہتے ہیں یا ہم آپ کو بینکنگ خدمات مہماں کرنے سے قاصر ہیں ہم آپ کو بتائیں گے۔

(ا) اگر اس مرکز پر کوئی برائیچ کام نہیں کر رہی ہے (کسی بھی بینک کی برائیچ) تو 2 مہینہ کا کوش دیں گے۔
(ii) دیگر معلومات میں 1 مہینہ کا کوش دیں گے۔

(ب) اگر ہم برائیچ شفت کرتے ہیں تو ہم کو اپنی برائیچ کی دی جگہ کا بکل پختہتا ہیں گے۔
(ج) ہم آپ کو بینک برائیچ کے کام کے گھنٹوں میں اگر کوئی تجدیلی کرتے ہیں تو بھی اس کی اطلاع دیں گے۔

مالیاتی شمولیت (فائننسیل انکلیوزن)

1

(اف) ہم آپ کے لئے اسے ہم "بینک سیکس بینک ڈیاٹ اکاؤنٹ" (غیر ایچ پیک بینک جس کھاد) اس میں مضمونیں کی ضرورت نہیں ہوتی ہے بشرطیہ آپ نے "اپنے سٹرکٹ کو پیچا دیے" (کے والی) (والی) شرکٹ اسی میں لائٹریک (ایے ہم ایل) شرکٹ پر عمل کیا ہوا جو ریزوویک کے ذریعہ تلقین تاریخی ہوتی رہتی ہیں ہم آپ کو سہم کا سن سہمیاں بھی مہماں کرائیں گے۔ اس میں اسے ایم کارڈ اور اسے ایم ایمیٹ کارڈ کی سہولت شامل ہیں بھیر کسی فیس اچارچیز کے آپ کے ذریعہ یا کاؤنٹ کھو لئے وقت ہم اس سے متعلق ساری تفصیل صاف اور شفاف طریقہ سے آپ کو بتائیں گے۔

- (ب) ہم ایسے اکاؤنٹ کھولتے دلت آپ کو ان کھویا ت سے روشناس کرائیں گے جس انسان کے والی سی کی بیان پر ہوتی ہیں لیکن ایسے اکاؤنٹ کو اضافی طور پر "اہال اکاؤنٹ" کہا جاتا ہے ان کھا توں کو پکر رکا ٹوں (ثرانا) کے ساتھ کھولا جاتا ہے ان شر انکا (رکا ٹوں) کے بارے میں آپ کو انسان طریقے سے مقامی زبان سے سمجھا جاتا ہے۔
- (ج) ہم اپنی برا نچوں میں "بیک سید علیک" اپاڑت اکاؤنٹ" اور "اہال اکاؤنٹ" کھولنے کے لئے والی سی فارس کی ضروریات پروری کرنے کے لئے ضروری دستاویزیں کے بارے میں وہ بانوں اتنی زبانوں میں نہیاں طور پر ان کی قیافی کریں گے۔
- (د) ہم ان کی تحریخ کرنے کے لئے ضروری تقدم اٹھائیں گے جس میں خوبیں بیرونی، اپنے اشاف کو جانکاری اور زینگ دیا خاص طور پر فرست لائیں اشاف (دو اشاف جن سے خواہ کا سب سے پہلے ساقید پڑتا ہے) کو زینگ دیں گے۔
- (ه) ہم آپ کو بیانادی بیک سہولیات فراہم کرائیں گے بغیر کسی چارچھ کے۔ خلا آپ کے اکاؤنٹ کو میں لیکن رکھیں گے ایک مہینہ میں حصوں و دھندرال، جریل کریڈٹ کارڈ، اسٹیٹ اور سینکڑ گورنمنٹ کی منصوت کی منتظر ایکٹر ایک پلیٹ فارم کے دریہ سے وغیرہ وغیرہ۔
- (و) ہم آپ کو قیمت سے جزوی خدمات (ولیوایڈ سروں) بھی فراہم کریں گے۔ اگر آپ چاہیں گے تو بغیر قیمت کے بامک چارچھ پر۔ ان کے بارے میں آپ کو آپ کی زبان میں ہوئے حروف میں لکھا جائے گا۔
- (ز) اگر خدمات میں، رازیکشن میں باچارچہ میں کوئی تبدیلی کی جاتی ہے تو ان کو لاگو کرنے سے کم سے کم آپ کو بتا دیا جائے گا۔
- (ح) کوئی تبدیلی اگر کی جاتی ہے اس کے بارے میں آپ کے ہاتھے ہوئے وہی کے ذریعہ آپ کو مطلع کر دیا جائے گا۔ جیسے توں بورڈ پر پہنچ لیز کے ذریعہ یا تجارتی خط و کتابت کے ذریعہ آپ کو بتا دیا جائے گا (برس کر پہنچاٹیں)۔
- (ط) جن بھیوں پر ہماری برائیں نہیں ہیں، ہم بزرگ دیکھ آف اٹھیا کی بدلیات اور ان کے ساتھ منقص روڈ میپ کے مطابق ہم ان بھیوں پر برس کر پہنچاٹیں (لی ہی) / برس پسی لیٹر (لی ایف) کھویں گے جس کو بان کے لوگوں کے کھاتے کھولے جائیں۔ ان میں کھاتے میں رقم جمع کردہ کھاتے، ایک خاص رقم سمجھ کر رہا ازیکشن کے بغیر پلیٹس، بکواری وغیرہ شامل ہیں اس کے ذریعہ قم کو ایک جگہ سے دوسری جگہ اسٹریٹی ہووات ہی شاہی۔
- (ی) ہم بیہاں سے ان کھا توں میں موبائل بیکٹ سہولیات مہیا کرنے کی کوشش کریں گے۔
- (ک) ہم آپ کو تکلیل در کے درمیان طریقہ بھی فراہم کرنے کی کوشش کریں گے جیسے موبائل فون، ایکٹر ایکٹر پلیٹ فارم مٹھا ایسی ایس، اسی ایف لی وغیرہ۔
- (ل) ہم اپنی اپنی ایف کے ذریعہ کئے گئے فلاہ کا منوں کے بھی ذمہ دار ہوں گے اگر ان کے غاف کوئی ٹکاٹ درج کی جاتی ہے تو ہم اس کی تحقیقات کریں گے۔
- (م) آپ کو ضرورت پر پتے پر ہم کریڈٹ سہولت بہت کم قیمت پر (ان کی استطاعت کے اندر) مہیا کرائیں گے پکو شر انکا آپ کو کریڈٹ سہولت کیلئے درخواست ریتی وقت بتا دی جائیں گی۔
- (ن) ہم آپ کو مختلف قم کے کریڈٹ پلان جو موجود ہیں کی تفصیل سے آگاہ کریں گے۔ اس میں وہ کم سے کم ضروریات جن کی پیک کر آپ کی اون درخواست کے ساتھ ضرورت ہوئی ہے بھی شامل ہیں۔ ایسے قرض کے لئے خاص طور پر شر انکا کے بارے میں اور اون سیکورٹی کے بارے میں بتائیں گے۔ ساتھ ہی ساتھ ادا میں اگلی طریقہ سود جوئے کی حدت کے بارے میں بتائیں گے۔
- (س) ہم ایک لاکھ روپیہ تک کے قرض کے لئے تحریر پارٹی خاتم (کویول سکوٹی) پر زور دیں گے۔ (اس میں ایم ایس ای قرض شامل نہیں ہے اس کے لئے 10،000 لاکھ روپیہ تک قرض پر کویول سکوٹی کی ضرورت نہیں ہوتی ہے۔)
- (ع) اگر آپ کو آپ کے ذریعہ اپنا لی گئی کریڈٹ سہولت سے مختلف کوئی مالی پریشانی آتی ہے ہم ایسے معاملات پر ہدرواد اور ثابت طور پر غور کریں گے۔
- (ف) اگر آپ کو مندرجہ بالا میں سے کسی طرح کی مالی مشکلات کا سامنا کرنا ہے آپ ہم کو مطلع کریں ہم آپ کو اس مالی مشکلات سے چھکارا دلانے میں پوری مدد کریں گے۔
- (م) ہم آپ کو مشکلات سے کافی لئے کی پوری کوشش کریں گے جہاں تک ممکن ہو گا۔ ہم آپ کے لئے روایجیں بچک (بہتر بچک) بائیں گے اگر اس طرح کے بچک سے ہم وہیں کو فائدہ نہیں ہے تو۔ (ہم وہیں کے مناویں بچکی)
- (ق) ہم کھاتے داروں کو سمجھائیں گے بیک اکاؤنٹ اپریٹ کرنے کا لئے کامیج اور بہتر طریقہ (برا نچوں میں آپ کرنے کا طریقہ) دیکھ طریقوں ایکٹر ایکٹر ایس کے استعمال کا طریقہ جو آئی ہی لیلی پلیٹ فارم میں پر استعمال کیا جاتا ہے۔

- (ر) ہم آپ پرے سفر کو سمجھنے کے لئے ناقابل طبیعی، یکجیز (الایرانی تعلیمانی کا رگوں) کا سہارا میں گے۔
 (ش) ہم مختلف گروپ کو سمجھنے کے لئے اس پروگرام کے تحت چھوٹے شہروں، قبیلوں میں کپ اور امثال گائیں گے اور لوگوں کو ایجاد کریں گے۔
 (ت) ہم اپنے انساف کو بھی ان پروگراموں میں بہترول ادا کرنے کے لئے ایک مکحوم ہائیں گے جس کے ذریعہ ان کو ایجاد کیا جائے۔ ان کو
 والیانی شمولیت کے بارے میں ملک میں ہوتے والی کوئی خواستہ نہیں ہے اور غاص طور پر بنیک میں اس جانب قدم اٹھانے کے بارے میں
 تائیں گے۔
 (ث) ہم ایک ستم ہائیں گے جس میں بنیک کے بھی انساف بھروس کے ذریعہ اکثر ویژہ شہر ان علاقوں میں جانا اور عوام کو والیانی
 شمولیت کے بارے میں ملک میں ہوتے والی کوئی خواستہ نہیں ہے اور بنیک کی کوششوں کو عمل میں لانے کی وجہ درجہ کریں گے۔
 (خ) ہم اس بات کی پوری کوشش کریں گے کہ آپ کی فکاتوں کو فراہم اور جلدے جلدان کا ازالہ کریں۔
 (ج) اگر آپ کو بنیک یا اس کی بی بی / ابی ایف سے کوئی مشکلات ہے، ہم آپ کو شکایت و درج کرنے کا طریقہ تائیں گے۔ اور بنیک کے ذریعہ ان
 فکاتوں کے محل کے مکحوم کے بارے میں تائیں گے۔ ہم آپ کو بنیک اور بھروس میں ایکم کے بارے میں تائیں گے اگر آپ کی فکاتوں کا
 ازالہ طیہی ان مختلف طور پر بنیک کے ذریعہ نہیں کیا جاتا ہے تو آپ کو بنیک اور بھروس میں آفس سے رجوع کرنا ہوگا۔
 (ش) ہم والیانی شمولیت پروگرام کی تشریف برے پیارہ پر کریں گے اور عوام کو بنیک کے مختلف پروگرام کی خدمات کے بارے میں تائیں گے۔

11 محصر شہری اور محدود روگ

- (الف) ہم پوری کوشش کریں گے اپنے خاص ساریجن کی اسماں کے لئے جیسے محصر شہری (پیٹر شیرن) محدود افراد اور بغیر خصے لکھے افراد جو ہمارے
 ساتھ بینکنگ کا کام کر سکیں۔ اس میں آسان پالیسی ہانا اور ایسے افراد کے لئے (درخواست دیدہ اور صاریحن) پروگرام اور خدمات فراہم کرنا
 شامل ہے۔

- (ب) ہم ایسا ستم اور طریقہ کار ہائے کی پوری کوشش کریں گے جو آپ کے ذریعہ بنیک خدمات تک رسائی میں بہتری لائے۔
 (ج) ہم اپنی برائیوں میں ایسے افراد کے لئے جسمانی طور پر رسائی اور اسے اپنے ایم سینک بینچے میں اسماں کے لئے پوری کوشش کریں گے۔
 (د) ہم اپنے انساف کو اس بات کی تربیت دیں گے کہ وہ ایسے افراد کے ساتھ بہتر اور خوش اخلاقی سے بات چیز کریں اور آپ کے ذریعہ کے جانے
 والے بنیکنگ زر اونیکشن میں آپ کی مدد کریں۔

- (e) اس ضابطہ میں ہائے گئے کمیں اور مددوں کے علاوہ، ہم کو مندرجہ بالا باتوں کا دعاہیں رکھیں گے۔
 (f) ہم آپ کو آپ کے کام میں اخراج کے ساتھ ترجیح دیں گے اور ذاتی طور پر بنیکنگ فرائز کیشن و آپ کی فکاتوں کے ازالہ کے لئے موجود
 رہیں گے۔

- (ii) ہم آپ کو بنیکنگ ہال میں بینچے کے انظام کی پوری کوشش کریں گے۔
 (iii) ہم آپ ایک کھڑکی پر سمجھی کوہی کیلیات میا کرائے کی پوری کوشش کریں گے۔

- (iv) ہم آپ کے ذریعہ اختیار رئے گئے غص (اطر از دپرس) کو آپ کے فذس سے ستم (بولٹ آپ نے طے کر دیے ہے) کا لئے کی اجازت دیجے
 ہیں پر ٹھکری وہ آپ کا اختیار نہ ام (ایم) اور پاس بک دکھائے اور مجھ کر دیں۔

- (v) ہم آپ کو آپ کے گھر پر اپنی بنیکنگ خدمات فراہم کرنے کی کوشش کریں گے اگر باری کی وجہ سے یا کسی اور عذر کی وجہ سے آپ بنیک برائی
 تک آئے سے قاصر ہیں۔ مثلاً آپ کے کھاد میں کریمیت کے لئے اسٹر منٹ لینا / تقدی لینا / تقدی دینا / چیک کے عوض میں دینا مذکور افت
 جاری کرنا اگرری طور پر کوئی اور ضرورت لائق ہو تو اس کو پورا کرنا غیرہ۔

- (vi) ہم کو آپ کو (بنیکنگ کو) بینچن سپ باری کریں گے جس میں آپ کے کھاد میں کریمیت ہوئی بینچن کی پوری تفصیل ہوگی۔
 (vii) ہم مختلف حالات میں بینچن گھری جا کر دینے کی کوشش کریں گے۔

- (viii) ہم اپنی کسی بینچن پر بنیکنگ سے اس کا لا اکف بریکٹ محفوظ کریں گے۔
 (ix) ہم محدود افراد کے رشتہ داروں / والدین کی رہنمائی کریں گے کہ وہ کس طرح سے مخفی راست ایکٹ 1999 کے قوت ایسے محدود افراد جو
 لقوہ، چلے پھرئے سے تا صریحتی طور پر بیماری کے لئے تائونی سرپرست بن سکتے ہیں۔ اور وہ ایسے افراد کے کھاتوں کو آپ سمت کر سکتے ہیں۔

(x) ہم یہ بھی بیتین دلائیں گے کہ بھی سہولیات جیسے چک بک سہولیت اے تی ایم سہولیت۔ ٹیکٹ ٹیکٹ سہولیت، لاکس سہولیت پھر تو ٹھیک رہت کاروں دنیہ کی پیشہ ہم وہی انتشار کے شکار انفرادوں کی بغیر کسی انتشار کے کریں گے۔

(xi) ہم ہوتی مددوار انفرادوں کی خلاف ٹیکٹ سہولیت سے استفادہ حاصل کرنے ان کی ہر لمحہ مدد کریں گے۔

(xii) ہم کوشش کریں گے کہ ہم آپ کے ساتھ رہ اور ٹیکٹ سہولیت کرتے ہیں اور آپ کی ہاتوں اور مشوروں کو وہیں سے سن کر آپ کے بخوبی تجربہ سے استفادہ حاصل کریں اور آپ کی بہتری کے لئے کام کریں۔

آپ کی اکاؤنٹس کی حفاظت

12.1 محفوظ اور معتمد ٹیکٹ اور ادائیگی نظام

(af) ہم اپنی بہترین کوششوں کا آپ کو بیتین دلاتے ہیں کہ آپ ہمارے نظام میں پورا ہمروزہ کئے اور ہر یجھے ایک ٹکٹوڑا و متمدد ٹیکٹ اور ادائیگی نظام کا۔

(b) جہاں پر لمحن ہو یا ہمیں یہی، یہی گدا کیں گے ایک ٹکٹوڑا قائم کے تحت قدر ہی انگاہ کرنے کے لئے۔

12.2 آپ ہم کو اپنی جدید پہچان سے واقف کرائے دہتے

(al) ہرائے مہر ہمارے پاس اپنا موجودہ پورا جائز کرائے۔ فون نمبر، موبائل فون نمبر اور یا ای۔ میل آپ ذہنی تاکہ ہم آپ کو ضروری ارث پہچھے رہیں۔

(b) آپ اس بات کو بھی بیتیں ہائی کہ آپ اگر پانچوں فون نمبر، ای۔ میل آپ ذہنی بدلتے ہیں تو اس تجدیلی سے ہم کو آپ فوراً اون کرائیں گے تاکہ ضرورت پڑنے پر ہم آپ سے رابطہ نہ کریں۔

12.2 اپنے اکاؤنٹ کو چیک کوتے دہتے

(af) ہم اس بات کی خالصیت کریں گے کہ آپ اپنی پاس بک/ایمیٹ نہ اپنے چیک کرتے رہیں۔ اگر آپ کو کوئی اندران (اتری) غلط محسوس ہو تو آپ ہم کو فوراً اس بات کی اطلاع دیں تاکہ ہم اس کی تحقیقات کریں۔ آپ کی برابر اپنے ٹیکٹ کو چیک کرنے اور اس پر جدید احکام پر نظر کھنے سے آپ کو مد ملے گی کہ آپ کی رقم دیہیں چارہیں ہے جہاں آپ جاہر ہے ہیں۔

(b) اگر ہمیں آپ کے نہ ایکش کی تحقیق کرنے کی ضرورت ہوئی ہے تو آپ کو ہمارے ساتھ تعاون کرنا چاہیے اگر ہمیں دوسری ایکنیوں کی ضرورت ہو تو پہلیس کے ساتھ یا دوسری تحقیقاتی ایکنیوں کے ساتھ آپ کو تعاون کرنا چاہیے۔

12.4 اپنے گھماں کی دیکھ بھال دکھیں

اپنے چکوں، پاس بک اور دوسری ضروری اطلاعات پر ضروری توجہ دیں۔ اس سے آپ کو اپنے ساتھ ہونے والے فراہم سے حفاظت ملے گی اور آپ کا اکاؤنٹ گھونٹا رہے گا۔ آپ اس بات کو بیتیں ہائی کیں کہ آپ مندرجہ لیکھات پر ٹھیک کریں گے:

مت گھوین

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

(ii) غال (بلینک) چیک پر ٹھیکانہ کریں۔

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

(b) ہم آپ کو صلاح دیں گے کہ آپ اپنے کارڈ/ چیک بک کی خلافت کے لئے کون کون تھی احتیاط رکھیں تاکہ ان کے غلط استعمال سے بچا جائے۔

(c) اگر آپ کی چیک بک، پاس بک یا اسی ایم/ایمیٹ کارڈ کھو جاتا ہے اچھوڑی ہو جاتا ہے یا آپ کو اپنی لگتا ہے کہ کسی کو آپ کے پن پاس ورڈ یا کوئی اور خاصیتی اطلاعات کے باارے میں صلمون ہو گیا ہے آپ کے ذریعہ ہمیں بتانے پر تم فوراً ایسے قدم اٹھائیں گے جس سے ان کے غلط استعمال کو روکا جائے۔ اگر کسی کو آپ کے پن پاس ورڈ کے باارے میں جاگا رہی ہو جائے تو آپ فوراً ان کو بدل دیں۔

(d) یہ ضروری ہے کہ جیسے ہی آپ کی پاس بک اچیک بک کھونے اچھوڑی ہونے کا لٹک ہو یا پن پاس ورڈ کی جاگا رہی کسی اور کو ہو جائے کا احساس ہو آپ فوراً ہم کو اس کی اطلاع دیں۔

(e) آپ کو اس اقصان کے باارے میں ہمیں ڈل فری نمبر 24 گھنٹے کھارچتا ہے پر فوراً اطلاع دیا جائے اور اس کے بعد تحریری طور پر اس کی قشیں کریں۔ اس کے علاوہ آپ کو ہم سے موصول پیدا ای۔ میل کے ذریعہ اس کی اطلاع دیتے کا تباہی بھی موجود ہے۔

(f) ہمیں آپ کے ذریعہ اس کی اطلاع موصول ہونے سے پہلے پہلے ہوئے اقصان کے ذریعہ اس کے ذریعہ آپ خود ہوں گے۔

- 12.5 ادائیگی کی منسوخی
- (الف) آپ کے ذریعہ جاری چیک بک یا موجودہ ہدایات کی منسوخی یا برداہ راست ابتدی انسٹرکشن کی منسوخی کے لئے آپ کو تحریری طور پر تمکن ہوتا ہے، ہو گا۔
- (ب) ہم آپ کے ذریعہ دینے کے میدان (حکم ہمارے) کی والی کمی کی براہت پر فوراً عمل کریں گے۔ جیساں اس کے لئے معینہ ایوریزنسی نوٹش سے اجازت یعنی کمی ضرورت نہیں ہے۔
- (ج) یہ بمارے لئے علاج نہیں ہے کہ آپ کے ذریعہ ادائیگی سے ضروری سے متعلق کوئی نوٹش ملنے سے پہلے ادائیگی منسوخ کروں۔
- (د) کریڈٹ کارڈ سے ادائیگی کی منسوخی اس سے متعلق درمری شرائط پر تصریح ہوتی ہے۔

12.6 تقاضات کی ذمہ داریاں

اگر آپ ہو کر دینے کی نیت سے کوئی کام کرتے ہیں اس سے ہونے والے تقاضات کے ذمہ دار آپ خود ہوں گے۔ اگر آپ بے احتیاط سے کوئی کام کرتے ہیں جس سے آپ کو تھانہ اٹھانا پڑتا ہے تو اس کے لئے بھی آپ خود ذمہ دار ہوں گے۔

ملحق: فرہنگ

یہ تیریجیں لفظوں کی اور شرائط کے مطلب کی ہیں جو اس کوڈ میں بتائے جاتے ہیں۔ یہ تو نوی اور علاجی تعریفیں نہیں ہیں۔

اے نی ایم:

یہ ایک آئندہ نیٹریشن (خود کار میشن) ہے جس سے گاہک اپنے کارڈ اور اپنے استعمال کرنے کے لئے انتدابی و مدد حکومات و خدمات حاصل کر سکتا ہے۔

بینک اور مدد میٹریشن:

بینک اور مدد میٹریشن (لوک پال) بینک اور انزادی و چھوٹی تجارت کے درمیان اختلافات کو حل کرنے کی ایک آزاد تھارٹی ہے جس کو یونیورسٹیک

کارڈ

بھی بھی پاٹک 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 تقدیم حاصل کرنے کے لئے بھی کیا جاتا ہے اس میں ایک اکریڈٹ کارڈ اور اسے ایک کارڈ آتے ہیں۔

کریڈٹ کارڈ

ایک پاٹک کارڈ جس کے ساتھ کریڈٹ سہیلیات جزوی ہوتی ہیں۔ اس سے آپ اشیاء یا خدمات کی خریداری پر تقدیم حاصل کر سکتے ہیں۔

چیک کلیکشن پالیسی

اس پالیسی کا مطلب ہے کہ بینکوں میں مچن مقامی یا باہری چیکوں چیکوں یا وگر انسٹرودمنٹ کو کھاتوں میں کریڈٹ کرنے کے طریقہ کار کو اس پالیسی کے تحت اپنا جائے۔ یہ پالیسی مندرجہ ذیل طریقہ اپنانی ہے۔

چیک خریداری کی استعمال

چیک چیکوں کے کریڈٹ میں لگنے والا وقت

چیک چیکوں میں تاخیر پر سوکی اور ایگل

مقامی و باہری چیکوں کی توڑی کریڈٹ

ٹرانزٹ (رات) میں چیک انسٹرودمنٹ کا کھوجا جائے

کسٹمر (صارف)

ایک شخص جس کا بینک میں اکاؤنٹ ہے (شمول جو اکاؤنٹ اکاؤنٹ دوسرے شخص کے ساتھ یا ازمست میں زندگی کی جیشیت سے اکاؤنٹ یا ایچ بی ایف کا کرتا) اس میں فریڈریس، پروپر انٹرچپ، پانٹرچپ کیسیز، کلب اور سسائیٹ شامل نہیں ہوتی ہیں) اور جو بینک سے دوسرے پر ڈکٹس/خدمات حاصل کر رہا ہے۔

کرفٹ اکاؤنٹ

یہ ایجادہ ڈیاٹ کی ایک قسم ہے جس میں کمائی وار کمپلیکس میں رقم ہونے پر یا خصوص مختصر رقم تک قبیلی ای مرتبہ تقدیم کیا لئے کی اجازت ہوتی

متوفی اکاؤنٹ

متوفی کھاد ایک ایسا جن کھاد ہے جس میں سفلی یا جو اجنب کا اکاؤنٹ میں سے کوئی ایک یا زیاد لوگ ہو جاتا ہے / ہو جاتے ہیں۔

ذمیت اکاؤنٹ

یہ ایک غیر مادی کھاد ہے اور اس میں انویں عرض (سرمایہ کار) کے اس اکاؤنٹ میں، لگے جاتے ہیں۔

ذیارت اکاؤنٹ

"سیوگس ڈپارٹ" کا مطلب ہے ذیارت ڈپارٹ اس میں پیک کی طرف سے ایک خاص وقت میں رقم کا لئے یا باہر بار قم کلانے پر کچھ بندشیں حاصل کروی جاتی ہیں۔

ثرم ڈپارٹ (معیادی جمع)

اس کا مطلب ہے پیک نے ایک مقررہ وقت کے لئے جن تم حاصل کی ہے اور قم صرف مقررہ وقت ہونے پر (بچری) میں الالی جاتی ہے اس میں رکر گک رشارٹ ڈپارٹ / لکنڈ ڈپارٹ / ایہاں گم سرٹیکٹ / اسماں اکمر سرٹیکٹ وغیرہ اتنے ہیں۔

نوش ڈپارٹ

اس ڈپارٹ کا مطلب ہے ایک وقت مقررہ پیک کے لئے معیادی جمع لیکن ایک مکمل دن کے نواس پر پیک سے رقم کا لئے کی اجازت ہوگی۔

اکیوٹی

اس کا مطلب ہے کسی کار پورسیت ادارہ کی لگت (سرمایہ) کا ایک حصہ جو کمپنی کے شعبہ میں خواہد مادی میں ہوں یا غیر مادی میں، کی خاصیتی کرتا ہے۔

الیکٹرانک کلیرنگ سروس (برقیاتی کلیرنگ خدمت)

یہ آن لائن رکاوٹیں نظام ہے جس میں پیک ایرائٹ کے ذریعہ ادائیگی سے متعلق اطلاعات موصلاتی نظام کے ذریعہ ایک پیک سے دوسرا پیک تک یہو ٹھیک ہیں بذریعہ کر گک ہاوس۔

فکسڈ ریٹ آف انسٹریوٹ (مقرورہ شرح سود)

کسی قرض (دون) پر اس کی پوری مدت کے لئے ایک شرح سود مقرر کی جاتی ہے پاپلے کچھ سالوں کے بعد اس پر نظر ہاتی کی جاتی ہے۔ یہ قرض کی شراکت پر محصر ہے۔

فلوشنگ ریٹ آف انسٹریوٹ

بدقی ہوئی شرح سود کا مطلب ہے کہ قرض پر شرح سود مقرر کیسے ہے لیکن یہ حال شرح سے جزوی ہوتی ہے اور حال شرح کے بدئے کے ساتھ ہی اس میں بھی تبدیلی ہو جاتی ہے۔

گارنٹی

کسی شخص کے ذریعہ مدد کرنا رقم دینے کا۔

گورنمنٹ بانڈ (سرکاری بانڈ)

یا ایک سکولی ہے جو پیک سے قرض حاصل کرنے کے لئے مرکزی یا ریاستی سرکاروں کے ذریعہ مالی جاتی ہے اور جاری کی جاتی ہے۔

ان آپریشنو/ ڈارمینٹ اکاؤنٹ

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

میل

مادی یا اکاؤنٹ میں لیز

این ای ایف سی

بیشک اکاؤنٹ نواس زانفر (توی ریقیقی رقم مختلی) سم

مک کر پیانے پر مک کے کسی بھی حصے ایک پیک برائی سے دوسرا پیک برائی میں رقم کی مختلی (زانفر) کے نظام کا این ای ایف لی سم کہتے ہیں۔

ناممنیشن فیسیلش (نامزدگی سہولت)

ناہر و گی سہولت کی وجہ سے پینک کو سختی میں آسانی ہوتی ہے۔ سختی کھاتی کی رقم نامی کو داہمی ادا کر دی جاتی ہے۔ سیف کسلاعی میں رنگی اشیاء سختی کر دیں رکھا مال لا کر لینے والے کی موت کے بعد اس کے ذریعہ نامہ ٹھنڈ کو دے دیا جاتا ہے۔

آؤٹ آف ڈیٹ (پروانے چیک، چیک)

ایک ایسا چیک جو 31، پہلی تاریخ پر جاری کیا ہو اور پہنچن کے لئے پہنچ کیا جائے۔

پین (پی اسے این)

پر ماٹ اکاؤنٹ فہریہ آں اٹھیا کے لئے مخصوص نہ رہتے اس میں 10 حروف وہنسوں کے نمبر ہوتے ہیں جو بھارت میں کار کے لئے لگنے لگتے ہیں۔ میں اسی جانب سے الٹ کے جاتے ہیں۔

پاس ورد

یہ حروف وہنسوں کا مادا جا سیٹ ہوتا ہے اس کے ذریعہ کھرا پیے کو ٹکر رہا میں حاصل کر سکتا ہے یہ کھرا کے ذریعہ اسی چنانجا ہے اس سے وہ اپنے نون یا انتریٹ پینک سروں ک استعمال کرتا ہے یہ اس کی اپنی پہچان کے کام بھی آتا ہے۔

پن (پرسنل آڈینشنس فکیشن نسبن (ڈائسی پچان نسبن

ایک مخصوص خفیہ فہریت ہوتا ہے اس کے ذریعہ کھرا پیے کا رو سے اشیاء کی خریداری / خدمات حاصل کر سکتا ہے۔ نقدی کا مال کتا ہے اور پینک کے ذریعہ پیش کی گئی وہنگی خدمات (ایکٹر ایک) سے استفادہ حاصل کر سکتا ہے۔

آرٹی جی ایس

آرٹی جی ایس رمل نامگروں سلطنت (اصل وات میں جموئی تھیں) کا مختلف ہے اس کے ذریعہ پینک جیس سے فدرا کا افسوس، بہت جیزی سے ہوتا ہے۔ آرٹی جی ایس کے تحت یہن دین ایک ایک کی نیاد پر ہوتا ہے جس لوگوں سلطنت کہتے ہیں۔ اور یہ نام میں کام مطلب بغیر کی اختوار کے۔

ریفرینس ریٹ

کسی بھی قرض کو جو فوپنک رہت آف اسٹریٹ پر منظور کیا جاتا ہے وہ ریفرینس ریٹ سے جو ہوتا ہے۔ یہ کسی طرح کے سوکاٹی مارک ہے جو پینک اپنی پالیسی کے مطابق حوالہ دیت (ریفرینس ریٹ) طے کرتی ہے۔

سینٹر میٹریز (معمر شہری)

معمر شہری کا مطلب ہوتا ہے 60 سال سے زیادہ عمر کا شخص۔

اسمارٹ کارڈ

ایک پلاسٹک کا کارڈ ہے جو کریڈٹ کے برادر (سائز میں) ہوتا ہے اس میں ایک اگری ہوتی اجیکوچپ ہوتی ہے جو اتنا کوپوہنچ کرتی ہے۔ یہ بہت مکونا طریقہ سے پہچان، اختیار اور اتنا کو اسٹور کرتی ہے۔ اس کا استعمال تیسیوں کا اٹ، ایکٹر ایک طریقہ سے نقد ادا میں اور دسرے طریقہ کارڈ میں کیا جاتا ہے۔

شیرف شیدول

ٹیکوں کے ذریعہ اپنے صارفین (کسٹر) کو پروڈکٹ اور خدمات مہیا کرنے کے عوض میں جو فیں اپارچیز نے جاتے ہیں ان کی تفصیل اس میں ہوتی ہے۔

ان پین (بخار بھگتان کے چیک)

یہ چیک ہوتے ہیں جن کا بھگتان پینک کے ذریعہ نہیں کیا جاتا ہے (چیک ہاؤں ہو جاتا ہے)

کوڈ (ضابطہ) یہیک کوڈ ایڈنٹیٹر روز بورڈ آف اٹلیا (بی ای ایس بی آئی) کے ذریعہ ریزرو یہیک آف اٹلیا، اٹلیا نیکس الجوی ایشن ایڈریس کمپنیز کے تعاون سے بنایا گیا ہے۔ اس کوڈ کا مرکزی مقصد صاف اور ایجاد اسلامیہ یہیک پر یہیک کو یہ حادا و نیہ، نیکم اسٹینڈرڈ ہے کرتا، شفافیت دکھانا، بہترین آپریٹر اسٹینڈرڈ روز کا حصول اور ان سب کے علاوہ اور عالمی طور پر پذیرکار اور کمتر کے درمیان خوٹگوار تعاملات کو یہ حادا و نیہ ہے جس سے عام آئی گویہ یہیک نظام میں اعتماد ہم ہو۔

بی ای ایس بی آئی کا دجور فروری 2006 میں ہوا تھا ایک خوبصوردار دیکھیں میں "مگر ان اور یہیک بنانے کے لئے کہ یہیک کوڈ ایڈنٹیٹر روز بورڈ کوون نے اپنے ہیں کے مطابق اپنی گنج اپریٹ (جذب) کے ساتھ یہیک کے خدمات دے سکیں۔

بی ای ایس بی آئی نے اپنے کوڈ کے 2 سیٹ ہاتے ہیں۔ (۱) سارفمن کے لئے یہیک کے امدوں کا ضابطہ اور (۲) ناگزیر اور چھوٹی صفتیوں کے لئے یہیک کے امدوں کا ضابطہ یہ کوڈ بی ای ایس بی آئی کے ممبر یہیک کے ذریعہ اپنائے گئے ہیں اس میں شامل ہیں۔

شیخوپورہ کامر شیل یہیک، بھرپور یہیک اور علاقائی دیہی یہیک: بی ای ایس بی آئی اپنی ذریعہ اسکن اور مینڈیٹ سے فکلیات کے سد باب کا فورہ ہمیں سے لیکن بی ای ایس بی آئی اپنی ذریعہ اسکن اور مینڈیٹ سے پہچان پر بھی نظر رکھتا ہے۔ اگر کوئی پالیسی میں خاہی ہے، طریقہ کار میں ہے اور یہیک کی پر یہیک میں کی ہے اور یہ ان میں سندھار کی کوشش کرتا ہے بی ای ایس بی آئی کے بارے میں جزوی جائزگاری کیلئے رائے مہربانی آپ دیج سائبنت www.bcsbi.org.in کو لگا آن کریں۔

بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈرڈس بورڈ آف انڈیا

سی۔ 7، چشمی منزل، بریز رو بینک آف انڈیا بلڈنگ، باندرہ کراچی، سمنی 400051
ٹیلیفون 022-26573724 2657333