

Code of Bank's Commitment to Customers

January 2014



BANKING CODES AND STANDARDS BOARD OF INDIA

www.bcsbi.org.in

صارفین (گا ہکوں) کے لئے بینک کے وعدوں کا ضابطہ جنوری۲۰۱۳



بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈ رڈس بورڈ آف انڈیا www.bcsbi.org.in یہ صارفین (گا ہوں) کے حقوق کا ضابطہ ہے جو بینکنگ پریکٹس کے لئے کم سے کم اسٹینڈ رڈ (معیار) قائم رکھتا ہے۔ ممبر بینکول کواپنے انفرادی گا ہوں سے معاملات طے کرنے میں اس معیار پرعمل کرنا ہوتا ہے یہ اپنے گا ہوں کو شخفظ فراہم کرتا ہے اور وضاحت کرتا ہے کہ بینکول کواپنے گا ہوں سے روز مرہ کے لین دین (آپریشنس) میں کس طرح سے معاملات طے کرنے چاہئے۔

مضامین کی فہرست

- ضابطه کے مقاصد۔۔۔۔ 1.1
- ضابطه کی کاوشیس ۔۔۔۔۔ 1.2
 - بنیادی وعدے۔۔۔۔ 2
- آپ کے لئے ہمارے بنیا دی وعدے۔۔۔۔۔ 2.1
- آپ کے ساتھ ہماری ایما ندارانہ اور معقول ڈیلنگ ____ 2.1.1
- آپ کو پیمجھانے میں مدد کرنا کہ ہماری مالی مصنوعات اور خدمات کیسے کام کرتی ہیں۔۔۔۔ 2.1.2
 - آپُوآپ کے اکاؤنٹ اور خدمات کے استعال کے بارے میں مدد کرنا۔ 2.1.3
- آپ کے ساتھ کوئی غلط ہوجانے پر ہماری طرف سے جلدی اور ہمدردی کے ساتھ معاملات طے کرنا۔۔۔۔
 - آپ کی ذاتی اور کاروباری معلومات کو بالکل پرائیویٹ اورمخفی رکھنا۔۔۔۔۔ 2.1.5
 - کوڈ کی مشتہری کرنا۔۔۔۔ 2.1.6
 - غيرامتيازي ياليسى اپنانا اورمل ميں لانا _ _ _ _ _ 2.1.7
 - اطلاعات _ _ _ _ شفافیت _ _ _ _ _ 3
 - عام اطلاعات ____ 3.1
 - " كال نەكرۇ"خدمت____ 3.2
 - شرح سود۔۔۔۔۔ 3.3
 - شرح سود میں تبدیلی۔۔۔۔۔۔ 3.3.1
 - ٹیرف (محصول) شیڈول۔۔۔۔۔۔ 3.4
 - فيس اور حيار جز _____ 3.4.1
 - فیس اور حپار جز میں تبدیلی۔۔۔۔۔ 3.4.2
 - 3.5
 - شرائط میں تبدیلی ۔۔۔۔ 3.5.1
 - ایڈورٹائزنگ، مارکٹنگ اورسیلس۔۔۔۔۔
 - مخفی اور راز داری _ _ _ _ _ 5
 - كريدْ شانفارميش كم پينز _ _ _ _ _ 5.1
 - دينداريوں كاحصول اورسيكوريڻي كواييخ قبصه ميں رکھنے كى ياليسى 6
 - دینداریون(ڈیوز) کاحصول۔۔۔۔۔ 6.1
 - شکایات، پریشانیاں اور بازری (فیڈ بیک)۔۔۔۔۔ 7
 - اندرونی طریقهٔ کار۔۔۔۔۔ 7.1
 - بینکنگ اومبڈس مین اسکیم ۔۔۔۔ 7.2
 - 7.3
 - گا ہکوں سے میٹنگ ___ کے برانچ لیول سٹمر سروس کمیٹی میٹنگس ____ 7.4
 - مصنوعات اورخد مات _ _ _ _ _ 8
 - ڈیازٹ ا کا وُنٹس ۔۔۔۔۔ 8.1

8.1.1 كھانة كھولنااوران كےاستعال كاطريقه

8.1.2 اینے کھانہ کی تبدیلی

8.1.3 بيت/كرنشاكاؤنث

8.1.3.1 منيم (كم سيركم) بيلنس

8.1.3.2 جارجز

8.1.3.3 پاس بک/اسٹیٹمنٹ

8.1.3.4 ڈیازٹ اکاؤنٹ کواپ گریڈ کرنا

8.1.4 نالغ کے کھاتہ

8.1.5 ان آيريٹو/ ڈارمينٹ ا کاؤنٹ

8.1.6 كھاتوں كوبندكرنا

8.2 كليرنگ سائكل/كليشن خدمات

8.3 كىش پرانزيكشن (نقذى كالين دىن)

8.4 براه راست ڈیبٹ اور موجودہ ہدایات

ادا ئىگى بىرروك كى سهولت 8.5

چیکس/ ڈیبیٹ انسٹرکشن (جاری کردہ) 8.6

> ميعادي جمع 8.7

8.7.1 میعادی جمع کے برخلاف قرض لینا

متوفى كھاتەدار كےمعامله ميں دعوؤں كا تصفيه 8.8

کھا تەزندەر بنے والے (سروائیور)/ نامنی معاملات 8.8.1

کھانة بغیرزندہ رہنے والے (سروائیور)/ نامنی معاملات 8.8.2

8.8.3 دعوؤں کے تصفیہ کے لئے مقررہ میعاد

8.8.4 میعادی جمع کھاتوں کامقررہ میعادے پہلے بند کرنا

8.8.5 متوفی رقم جمع کرنے والوں (ڈیازیٹر) نے نام میں رقم کی آمد کے بارے میں طریقة کار

سيف ڈیازٹ لاکرس 8.9

8.10 فارن الميشخيخ (غيرملكي زرمبادله) خدمات

8.11 ہندوستان کے اندرترسیل زر

8.12 قرض دینا (لینڈنگ)

8.12.1 قرضه (لون)

8.12.1.1 عام معلومات

8.12.1.2 قرض کے حصول کے لئے درخواست اور عملیات کاطریقۂ کار

8.13 گارنٹی

8.14 سينٹرل رجسري

8.15 بقایاجات کا تصفیہ 8.16 قرضوں کی ادائیگی/کارڈڈ یوز کے لئے سیکورٹیز

8.17 اليكٹرانك بينكنگ

8.17.1 ين اورياس وردُ

8.17.2 انٹرنیٹ بینکنگ

8.17.3 موبائل بينكنگ

8.17.5 كريدْت كاردْ

ئىيىت در 8.17.5.1 كريدىپ كارداشىيىنىڭ

8.18 تقرر ڈپارٹی پروڈ کٹس

8.19 كريدك كاؤنسلنگ سهولت

8.20 ريكارۇس حاصل كرنا

9 برانچ بند کرنا (کلوزر)/جگه کی تبدیلی (شفٹنگ)

10 مالياتی شموليات

11 معمرشهری اور معذور لوگ

12 آپ کے کھانہ کی حفاظت 12.1 محفوظ اور معتمد بینکنگ اورادائیگی نظام

12.2 تىمىن تازەترىن جانكارى فراہم كريں ^ا

12.3 اپنے کھاتوں کی جانچ 12.4 اپنے کھاتوں کی دیکھ بھال رکھیں 12.5 اپنی ادائیگی کوئینسل کرنا

12.6 نقصانات کی ذمه داری

انیکس: فرہنگ

تعارف

1 پیصارفین کے حقوق کا ضابطہ ہے، جو کہ بینکنگ پر پیٹس کے لئے آم سے کم معیار (اسٹینڈرڈ) قائم رکھتا ہے۔ ممبر بینکوں کواپنے انفرادی گا کہوں سے سے معاملات طے کرنے میں اس معیار پڑمل کرنا ہوتا ہے بیاپنے گا کہوں کو تحفظ فراہم کرتا ہے اور وضاحت کرتا ہے کہ بینکوں کواپنے گا کہوں سے روز مرہ کے لین دین (آپریشنس) میں کس طرح سے معاملات طے کرنا چاہئے۔

کوڈریزروبینک آف انڈیا کے ریگولیٹری یا نگرانی قوانین کو نہ تو منسوخ کرتا ہے اور نہ ہی اس کی جگہ لیتا ہے۔ اور ہم ریز روبینک سے وقاً فو قاً جاری ہدایات اور شرا کطا پڑمل پیرار 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 ہمار سے اتفاق رکھنے والی بہترین پریکٹس کی نمائندگی کرتا ہے اور یہ ہمارا آپ سے وعدہ ہے۔
ہم بینکنگ پریکٹس میں افضل معیار پڑمل پیرار ہیں گے تا کہ ہم اپنے گا ہوں کو بہتر سٹمر سروس دے شکیس اور اس طرح صارفین کو مطمئن کرنے میں افضل ترین لیول حاصل کرسکیں۔

کوڈ مین'' آپ' سے مطلب سٹم (صارف) اور' ہم/ ہمارے' سے مطلب بینک جس سے گا مک ڈیلنگ کررہا ہے۔

1.1 کوڈ کے مقاصد:

اس کوڈ کو بنایا گیاہے:

- (الف) ہمارےاورآپ کے مابین ڈیلنگ میں صاف اورا بماندارا نہ بینکنگ پریکٹس کے لئے کم سے کم معیارر کھتے ہوئے کوشش کرنا۔
 - (ب) شفافیت میں اضافہ کرنا تا کہ بہتر سمجھ قائم ہو سکے اور ہم آپ کی امیدوں پر کھرے اتر سکیں۔
 - (ج) ہمترین آپریٹنگ اسٹینڈرڈ حاصل کرنے کے لئے کمپٹیشن کے ذریعہ بازاری طاقتوں کی حوصلہ افزائی کرنا۔
 - (د) آپ کے اور آپ کی بدیک کے درمیان رشتوں کوصاف اور پر جوش بنانے میں معاونت کرنا۔
 - (ه) بينكنگ سشم ميں اعتماد بروهانا۔

1.2 كود كى كاوشيں:

یہ کوڈ مندرجہ ذیل فہرست میں دی ہوئی سبھی مصنوعات اور خدمات کا احاطہ کرتا ہے۔ بیخد مات خواہ ہماری برانچوں کے ذریعہ فراہم کی گئی ہوں یا ہماری طرف سے مقررا کینٹوں کے ذریعہ خواہ کا وَنٹروں پر،فون پر، پوسٹ کے ذریعہ الیکٹرانک طریقہ سے ،انٹرنیٹ سے یاکسی اور طریقہ سے کی گئی ہوں۔لیکن وہ سبھی مصنوعات یا خدمات جن کے بارے میں ہم بات کریں گے ضروری نہیں کہ وہ ہم فراہم کریں یا نہ کریں۔

- (الف) کرنٹ اکاؤنٹ، بحیت کھانتہ، میعادی جمع ، ریکرنگ ڈیازٹ، پی بی ایف اکاؤنٹس اور سبھی طرح کے ڈیازٹ اکاؤنٹس:
- (ب) ادائیگی (پیمنٹ) خدمات جیسے پینشن ، پیمنٹ آرڈرش، ڈیمانڈ ڈرافٹ کے ذریعہ رقم کی ترسیل، وائزٹرانسفرس اورسجی الیکٹرانک لین دین مثلاً آرٹی جی ایس،این ای ایف ٹی،
 - (ج) گورنمنٹٹرانزیکشن سے متعلق بینکنگ خدمات
 - (د) ۋىمىي اكاۋنىش، ايكونى، سركارى باندس؛
 - (ه) انڈین کرنسی نوٹس/سکوں کو بد کنے کی سہولت؛
 - (و) چیکوں کاکلیکشن،سیف کسٹڈی خدمات،سیف ڈیازٹ، لاکرسہولت؛
 - (ز) قرض،اوور ڈرافٹ اور گارنٹی
 - (ح) غیرملکی زرمبادله خدمات بشمول رقم کی تبدیلی
- (ط) تھرڈ پارٹی انشورینس اورسر ماییکاری کی مصنوعات جو ہماری برانچوں کے ذریعہ بازار میں اتاری جاتی ہیں/ یااتھرائز ڈنمائندوں یا ایجنٹوں کے ذریعہا تاری جاتی ہیں۔

(ی) کارڈ مصنوعات بشمول کریڈٹ کارڈس،ڈیبٹ کارڈس،اے ٹی ایم کارڈس،اسارٹ کارڈساورخد مات (ان میں وہ کریڈٹ کارڈس بھی شامل میں جو ہماری ماتحت کمپنیوں یا ہمارے ذریعہ پروموٹ کی گئی کمپنیوں نے جاری کئے ہیں) کچھ مخصوص الفاظ جواویر بورڈ ہلیک میں دکھائی دے رہے ہیں کے معنی فرہنگ میں دیئے گئے ہیں۔

2 بنیادی **وعدیے**

2.1 آپ کے لئے هماریے بنیادی وعدیے

- 2.1.1 آپ كے ساتھ ہمارى اور معقول ڈيلنگ بذريعه:
- (الف) بینک کا وَنٹروں پرنقتہ/ چیک وغیرہ کے حصول اورادیکی کے لئے بینکنگ سہولیات فراہم کرانا۔
- (ب) کوڈ میں دیئے گئے وعدوں اور معیار پر ہماری طرف سے پیش کردہ مصنوعات، خدمات اوران کے طریقۂ کاراور پر بیٹس میں ہم عمل پیرا ہوں گے۔
- (ج) اس بات کویقینی بنانا کہ ہماری مصنوعات اور خدمات آپ کی ضرورت کے مطابق سیجی متعلقہ قوانین اور ریگویشنس کے حساب سے فائدہ مند ہوں۔
 - (د) اس بات کویقینی بنانا که ہماری آپ کے ساتھ ڈیلنگ دیا نتداری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں پر قائم ہو۔
 - (ه) بینکنگ اورا دائیگی نظام کے طریقهٔ کارمعتبرا ورمحفوظ ہوں۔

2.1.2 آپ کو یہ سمجھانے میں مدد کرنا کہ ھماری مالی مصنوعات اور خدمات کیسے کام کرتی ھیں:

- (الف) ان کے بارے میں آپ کومعلومات کسی ایک یا ایک سے زیادہ زبانوں میں فراہم کرنا۔ ہندی ،انگریزی یا زیادہ بولی جانے والی کوئی مقامی زبان میں ۔
 - (ب) اس بات کویفینی بنانا که هماریمشتهری لٹریچراور فروغ دینے والالٹریچرواضح ہومبہم نه ہو۔
- (ج) اس بات یقینی بنانا که آپ کو ہماری مصنوعات اور خدمات کے بارے میں واضح معلومات فراہم کی جائے ،ان کی شرائط ،شرح سود/سروس چارجیز وغیرہ ، جوان پرلا گوہوں گے۔
- (د) آپ کو بیمعلومات فراہم کرنا کہ آپ کو ہماری طرف سے کون کون سی سہولیات فراہم کی جائیں گی اور آپ ان سے کسی طرح استفادہ حاصل کر سکتے ہیں اور آپ کس طرح سے ان کے بارے میں مزید جا نکاری کے لئے کس سے رابطہ قائم کر سکتے ہیں۔

2.1.3 آپ کو اپنے اکاؤنٹ اور خدمات کے باریے میں مدد کرنا:

- (الف) آپ کومنگسل نئی نئی جا نکاریوں سے آگاہ کرتے رہنا۔
- (ب) آپکوشرح سود میں تبدیلی سروں چارجیز میں تبدیلی اور شرائط میں تبدیلی وغیرہ کے بارے میں فوراً آگاہ کرنا۔
 - (ج) آپ کے لئے نئی نئی معلومات کی برانچوں میں نمائش کرنا۔
 - (i) خدمات جوہم دیتے ہیں۔
- (ii) آپ کے بچت کھاتوں اور کرنٹ کھاتوں میں کم سے کم بیلینس کی ضرورت اوراس سے منحرف ہونے پر چارجیز کی شرح۔
 - (iii) برائج کاس آفیسر کانام جس سے، وقت آنے پر رجوع کیا جاسکے۔
 - (iv) زونل/ریجنل نیجر/ پشپل نو ڈل آفیسر کا نام جس سے برانچ میں کسی پریشانی کاسد باب نہ ہونے پر رجوع کیا جاسکے۔
 - (۷) اس بینکنگ اومبڈس مین کی تفصیلات جس کے حلقہ میں آپ کی برانچ آتی ہے۔
 - (vi) سارى معلومات كوايك كتابچيكى شكل ميں مهيا كرانا۔
 - (د) ہم نے اپنی ویب سائٹ پراپنی پالیسی کے بارے میں اطلاعات فراہم کی ہیں:
 - (i) جمع (وُ يِازِنْس)
 - (ii) چيك^{كلين}ش
 - (iii) شكايات كاسدباب

- (iv) معاوضه
- (v) بقایا جات کی وصولیا بی اور سیکورٹی تحویل

2.1.4 آپ کے ساتھ کوئی غلط ہوجانے پر ہماری طرف سے جلدی اور ہمدردی کے ساتھ معاملات طے کہنا:

- (الف) فوری طور پٹلطی کاازالہ کرنااور ہماری غلطی ہے کوئی جارجیز لگائے گئے ہوں توان کومنسوخ کرنا۔اگرآپ کوکوئی مالی نقصان ہوا ہوتو ہماری معاوضہ یالیسی کے تحت آپ کومعاوضہ دینا۔
 - (ب) آپ کی شکایتوں کوفوری طور پر دیکھنا۔
 - (ج) اگرآیا بی شکایت کے جواب سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ کواپنی شکایت کہاں پہو نجانا ہے، کے بارے میں بتانا۔
 - (د) بینک میں تکنیکی خرابی کی وجہ ہے آپ کو ہونے والی مشکلات کے از الدے لئے متبادل طریقہ بتانا۔
 - 2.1.5 آپ کی ذاتی معلومات کو بالکل پوشیده اور مخفی رکھنا۔ ہم آپ کی بھی ذاتی معلومات کو (پیرا گراف 5 میں دیئے گئے معاملات کے تحت) پوشیدہ اور مخفی رکھتے ہیں۔
 - 2.1.6 **کوڈ کی مشتہری**
 - ہم کریں گے
 - (الف) ہم آپ کو بینک میں اکا ؤنٹ کھولتے وقت یا آپ کے درخواست کرنے پر کوڈ کی کا بی مفت فراہم کریں گے۔
 - (ب) ہماری ہر برانچ پر اور ہماری ویب سائٹ بر کوڈ موجود ہوگا۔
 - (ج) ہم اس بات کو بھی یقینی بنا ئیں گے کہ کوڈ کی متعلقہ اطلاعات سے ہمارااسٹاف باخبر ہواور کوڈ کوٹمل میں بھی لائے۔
 - (د) ہماینے صارفین کی بیداری کے لئے (کوڈ سے متعلق) دیگرا قدامات بھی کریں گے۔
 - 2.1.7 غير امتيازي پاليسي اپنانا اور عمل ميں لانا:

ہم ذات ،عمر، مذہب،آ دمی،عورت،شادی شدہ،غیرشادی شدہ ،صحت مند،معذوریاا میرغریب میں امتیا زنہیں برتیں گے۔

3 اطلاعات ـ شفافیت

آپ شرح سود، عوامی فیس اور جپار جیز وغیره کی معلومات مندرجه ذیل طریقه سے حاصل کر سکتے ہیں:

- (الف) ہماری برانچوں میں لگےنوٹس بورڈ ہے۔
- (ب) ہیلپ لائن یابرانچوں سے رابطہ قائم کر کے۔
 - (ج) ہماری ویب سائٹ سے۔
 - (د) ہیلی ڈیسک یا مجوز ہ اسٹاف سے یو چھ کر
- (ه) شیرف شیرول کے حوالہ سے جو ہماری برانچوں اور ویب سائٹ پر مہیا ہیں۔
 - 3.1 عام اطلاعات ہم بتا کیں گے:
- (الف) ہم اپنی بھی مصنوعات (پروڈکٹس)اورخد مات کے بارے میں جن کی ہم پیشکش کرتے ہیں اور جوآپ کی ضروریات سے ہیں ، بتا کیں گے۔
- (ب) ہم برانچوں میں نمایاں جگہ میں دوز بانوں/ تین زبانوں میں بچت کھاتہ کھولنے میں ضروری دستاویز کی فراہمی کے بارے میں بتا ئیں گےہم آپ کو'' چھوٹے کھاتۂ' کھولنے میں ضروری دستاویز میں چھوٹ کے بارے میں بھی بتا ئیں گے۔
- (ج) ہم آپ کواپی مصنوعات اور خدمات کے اہم نکات کے بارے میں واضح طور پر بتا ئیں گے خاص طور پر جن کے بارے میں آپ ذوق رکھتے ہیں آپ ذوق رکھتے ہیں آپ ذوق رکھتے ہیں آپ کواس سے متعلق شرح سود ،فیس اور چار جیز کے بارے میں تفصیل سے بتا ئیں گے۔
- (د) ہم آپ کووہ سارے وسلہ بتا ئیں گے جن کے ذریعہ آپ ہماری مصنوعات اور خدمات حاصل کرسکتے ہیں مثلاً برانچیں،اے۔ٹی۔ایم،فون اور نیٹ بینکنگ وغیرہ اور پیجی بتائیں گے کہ آپ ان سے کیسے استفادہ حاصل کر سکتے ہیں۔

- (ہ) ہم آپ کو بہ بتائیں گے کہ ہمیں آپ سے آپ کی پیچان اور پتہ وغیرہ کی تصدیق بھی جاہئے تا کہ ہم قانونی اور اندرونی پالیسی کے تحت ضروریات برعمل پیراہوسیں۔
- (و) ہم آپ کوآپ کے حقوق اور ذمہ داریوں کے بارے میں بتائیں گے خاص طور سے نامزدگی سہولت کے بارے میں کہ آپ اپنے سبھی طرح کے جمع کھاتوں، سیف کسٹڈی اور سیف ڈیازٹ لاکرس میں بھی نامزدگی ضرور کرائیں۔
 - 3.2 **"کال نه کرو خدمت**"

ہم آپ کواپنی کسی مصنوعات اور خدمات کے بارے میں بے مطلب کی تجارتی اطلاعات ٹیلیفون/ ای میل/ ایس۔ایم۔ایس کے ذریعہ بات نہیں کریں گے اگر آپ نے ہماری بینک میں'' کال نہ کرو خدمت' رجٹر ڈ کرار کھی ہے یا'' قومی کال نہ کرور جسٹری'' براہ راست یا خدمت فراہم کردہ کے ذریعہ رجٹر ڈ کرار کھی ہے۔ حالانکہ اس کا اطلاق آپ کے اکا ؤنٹ اسٹیٹنٹ یا الرٹ طریقہ کارپزہیں ہوتا ہے۔

3.3 **شرح سود**

ہم آپ کومطلع کریں گے:

- (الف) آپ کے قرض اور جمع کھاتوں پرشرح سود کے بارے میں۔
- (ب) اگرآئپ کا قرض فکسٹر''شرح سود'' پر ہواورآپ اس کو بدلنا چاہتے ہیں تو لون ایگر بہنٹ اور لا گوہونے کی تاریخ کے بارے میں مطلع کریں گے۔
 - (ج) اگرآپ کالون فلوٹنگ شرح سودیر ہے تو ہم آپ کومطلع کریں گے کہ حوالہ کاریٹ کیا ہوگا اور آپ کے قرض پراصل ریٹ کیا ہوگا۔
- (د) اگرآپایے قرض پر طےشدہ سود کی شرح میں تبدیلی جاہتے ہیں مثلاً فکسڈ ریٹ سے فلوٹنگ ریٹ یااس کے الٹ تو کتنے جارجیز دینا ہوں گے۔
 - (ه) ہم جمع ڈپازٹ پراور قرض پراس وقفہ (پیرئیڈ) کے بارے میں بتا ئیں گے جبکہ ان پرسود کی ادائیگی یا چار جیز کی وصولی ہوگی۔
 - (و) ہم یہ بھی بتائیں گے کہ ہم کس طرح ہے آپ کی جمع پر سودادا کرتے ہیں اور قرضوں پر چارجیز وصولتے ہیں (کلکولیشن کا طریقہ)
 - 3.3.1 **شرح سود میں تبدیلی**

ہم آپ کواپنے لون پر وڈکٹس پر لگنے والی نثرح سوداورحوالہ ریٹ (جوفلوٹنگ نثرح سود سے جڑا ہوتاہے) میں تبدیلی کوایک پکھواڑہ کے اندر مندرجہذیل طریقوں میں سے کسی کے ذریعہ مطلع کریں گے۔

- (i) ليٹر
- (ii) ای میل
- (iii) الیں۔ایم۔ایس ہم اس اطلاع کواپنے نوٹس بورڈ پر برانچوں میں نمایاں طور پراور ویب سائٹ پر بھی دکھا کیں گے۔
 - 3.4 ٹیرف (محصول) شیڈول
 - 3.4.1 فيس اور حيار جيز
- (الف) ہم اس بات کویقنی بنا کیں گے کہ مختلف خدمات کے لئے ہماری فیس اور چارجیز بینک بورڈیا کسی بااختیاراتھارٹی سے منظور شدہ ہوں اوران پر بینک بورڈ فیصلہ لے سکے اور پہ چارجیز معقول ہوں نیز صارفین کی ایک ہی طرح کی کٹیگری کے لئے کیساں اورغیرامتیازی ہوں۔
- (ب) ہمٹیرف شیڈول کو ویب سائٹ پر ڈال دیتے ہیں اور آپ کی جانکاری کے لئے ہر برانچ پرایک کا پی اس کی مہیا کرادی جاتی ہے۔ہم اپنی برانچوں میں نوٹس بور ڈچسپاں کر کے بتا سکتے ہیں کہ ٹیرف شیڈول ہر برانچ میں موجود ہے۔
 - (ج) ہم اپنے ٹیرف شیڑول میں آپ کی من پہند مصنوعات اور خدمات کے لئے کتنے چارجیز وصولے جائیں ، کے بارے میں بتاتے ہیں۔
- (د) ہم آپُواس بات کی اطلاع بھی دیں گے کہ آپ کے ذریعہ چنی ہوئی مصنوعات یا خدمات سے متعلق شرائط کی خلاف ورزی کرنے پر آپ پر کتنا جرمانہ لگایا جاسکتا ہے۔
 - 3.4.2 فیس اور چارجیز میں تبدیلی

اگرہم کسی فیس/ چارجیز میں اضافہ کرتے ہیں یا کوئی نئی فیس/ چارجیز لگانا چاہتے ہیں تو اس کے لا گوہونے سے کم ایک ماہ پہلے ہم اس کی اطلاع آپ کوا کا وُنٹ اشیٹمنٹ/ای_میل/الیس_ایم_الیس الرٹ/ برانچوں کے نوٹس بورڈ کے ذریعید میں گے۔ بیاطلاع ہماری ویب سائٹ ریجی موجود ہوگی۔

3.5 شرائط

- (الف) ہم آپ کے ذریعہ مانکے جانے پر متعلقہ شرائط کے بارے میں آپ کوضرور آگاہ کریں گے۔
- (ب) ہماری سبھی شرائط واضح ہوں گی اور آپ کے حقوق کا تحفظ کیا جائے گااس کے علاوہ آپ کی ذمہ داریوں اور فرائض کا بھی خیال رکھا جائے گا اور بیہ ساری باتیں جتنا بھی ممکن ہوگا سید ھے طریقہ سے آسان زبان میں بتائی جائیں گی۔

3.5.1 شرائط میں تبدیلی

- (الف) شرائط میں تبدیلی ہونے پرہم مندرجہ ذیل میں سے سی ایک ذرائع سے تبدیلی لا گوہونے سے کم ایک ماہ پہلے آپ کو مطلع کریں گے۔
 - (i) کیٹر کے ذرایعہ
 - (ii) ا کاؤنٹ اسٹیٹمنٹ کے ذرایعہ
 - (iii) السايم السس
 - (iv) ای۔میل کے ذریعہ پیاطلاع آپ کو برانچوں کے نوٹس بورڈ اورویب سائٹ پڑل جائے گی۔
 - (ب) عام طور پرشرا کط متنقبل کی تاریخوں سے لاگو کی جاتی ہیں اوراس کے لئے آپ کوایک ماہ پہلے نوٹس دے دیا جاتا ہے۔
- (ج) اگرکوئی تبدیلی بغیرنوٹس کے کی جاتی ہے تو ہم اس کا اعلان 30 دن کے اندر کردیتے ہیں۔اگریتبدیلی آپ کے مفاد میں نہیں ہے تو آپ 60 دن کے اندرا پناا کا وَنٹ بغیر کسی نوٹس کے بند کر سکتے ہیں اس پر آپ سے کوئی چارجیزیا سوزنہیں لیاجائے گا۔
- (د) اگرہم کوئی تبدیلی شرائط میں کرتے ہیں تواس کوفوراً ویب سائٹ پرلوڈ کردیں گے۔ہم آپ کوئی شرائط کی ایک کا پی آپ کے مانگنے پرمہیا کرادیں گے۔

4 ایڈورٹائزنگ، مارکٹنگ اور سیلس

- (الف) ہم اس بات کویقینی بنا ئیں گے کہ ہماراایڈ ورٹائز نگ اور پر وموشنل موادصا ف ستھرا ہودھو کہ دینے والا نہ ہو۔
- (ب) کسی بھی طرح کے ایڈورٹائزنگ اور پروموشنل لٹریچر جس میں بینکنگ خدمات یا اس کی مصنوعات کے بارے میں بتایا گیا ہواوراس میں شرح سود کا حوالہ بھی دیا گیا ہوتو ہم وہاں اس بات کا اشارہ بھی کریں گے کہ کیا اس میں اور طرح کے جپارجیزیا فیس لی جائے گی اور آپ کے ذریعہ مائے نے پرہم اس کی پوری نفصیل وشرائط کے بارے میں پوری جا نکاری دیں گے۔
- (ج) اگرہم کسی تھُرڈ پارٹی سے اپنی خدمات کوفر وغ دینے کے لئے تعار فی خدمات حاصل کرتے ہیں تو ہم اس بات کی پوری کوشش کریں گے کہ وہ آپ کی ذاتی معلومات کو (اگر تھرڈ پارٹی کوالیی معلومات حاصل ہیں)اسی بھروسہاور تحفظ کے ساتھ رکھیں جیسا کہ ہم رکھتے ہیں۔
- (د) ہم وقاً فو قاً اپنے پروڈکٹس (مضوعات) کے اہم نکات کے بارے میں اپ کوای میل ،ایس ایم ایس یا فون پر (وہ پروڈکٹس جوآپ کے پاس ہیں) بتا کیں گے ہمارے دیگر مصنوعات یا پروموشنل پیشکش کے بارے میں بھی ہم آپ کو مطلع کرتے رہیں گے اگر آپ نے ''کال مت کرو'' رجٹر ڈنہیں کرایا ہے
- (۵) ہم نے اپنی ڈائر یکٹ سیلنگ ایجبنسیوں کوایک کوڈ آف کنڈ کٹ مہیا کرایا ہے جس کے تحت وہ ایجبنسیاں ہماری خدمات/مصنوعات کو مارکیٹ میں بیچنے کے لئے موجود ہیں کو دوسر ہے معاملوں کے ساتھ اس بات کی بھی تاکید کی گئی ہے کہ وہ اپنے کو صرف بینک کے سیلنگ ایجنٹ کی حیثیت سے ہی روشناس کرائیں جب وہ آپ سے بینک کی مصنوعات/ خدمات کے بارے میں بات کریں خواہ ذاتی طور پریا فون پر ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ ہماری طرف سے مصنوعات/ خدمات کو بیچنے والی ایجبنسی کوڈ آف کنڈ کٹ کی تعمیل کرے۔
- (و) آپ کی طرف سے موصول کسی شکایت کہ ہمارے نمائندہ اُر اُکوریئر یا ڈائر یکٹ سیلنگ ایجنسی نے کوئی غیر معقول حرکت کی ہے یا کوڈ آف کنڈ کٹ کی خلاف ورزی کی ہے تو ہم اس کی تحقیق میں مؤثر قدم اٹھا ئیں گے اور شکایت پرغور کریں گے اگر اس کی وجہ سے آپ کوکوئی مالی نقصان ہوا ہے تو ہماینی معاوضہ یالیسی کے تحت آپ کے نقصان کی تلافی کریں گے۔
- (ز) ہم اس بات کولٹینی بنا ئیں گے کہ کوئی تھرڈ پارٹی یاا بجنٹ جو ہماری ایماء پر کام کرر ہاہےاور ہماری مصنوعات کو پچے رہاہے وہ اس بات کا اظہار کرے کہ پروڈ کٹ کی فروخت کی تکمیل پراس کوفیس یا کمیشن ملے گا۔

5 مخفی **اور راز داری**

- (الف) ہم آپ کی ذاتی معلومات کوخفی اور پوشیدہ رکھتے ہیں (اس وفت بھی جب آپ ہمارے گا مک نہ رہے ہوں) ہم مندرجہ ذیل اصولوں اور یالیسیوں پڑمل کرتے ہیں۔
- (ب) ہم آپ کے اکاؤنٹ کے بارے میں کسی کو پچھ جھی نہیں بتا ئیں گےخو۔اہ وہ معلومات/ ڈاٹا آپ کے ذریعہ فراہم کئے گئے ہوں یا آپ گروپ کی دوسری کمپنیوں کے ذریعہ بجو غیرمتوقع حالات کوچھوڑ کر۔
 - (i) اگربینکنگ ریگولیٹریا قانونی طوریرکوئی اطلاع مانگی جاتی ہےتو ہتا کیں گے۔
 - (ii) اگراطلاع فراہم کراناعوا می مفادمیں ہےتو بتا ئیں گے۔
- (iii) اگرفراڈوغیرہ سے بچنے اورخطرات سے نیٹنے کے طور پر ہوشمندانہ قدم اٹھانے کے لئے ہمیں اپنے مفاد کے لئے ضرورت پڑنے پر بیاطلاع ظاہر کی جاسکتی ہے۔ لیکن اس کا استعال کسی بھی طرح غلط کا م کے لئے یا دوسری کمپنیوں کو مارکیٹنگ مقصد کے لئے فراہم کرنے کے لئے بالکل ہی نہیں کیا جائے گا۔
 - (iv) اگرآپ خود معلومات کے اظہار کے لئے کہتے ہیں۔
 - (V) اگرہم سے آپ کے بارے میں بینکرس حوالہ سے پوچھا جاتا ہے تو ہم آپ سے تحریری طور پراجازت لے کراس کومعلو مات فراہم کریں گے۔
 - (ج) ہم آپ کی ذاتی معلومات کوکسی کے ذریعہ یاخود مارکیٹنگ مقصد کے لئے استعمال نہیں کریں گے جب تک کہ آپ ہم اس کا اختیار نہیں دیتے۔

5.1 كريدت انفارميشن كمينيز

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

- (الف) ہم آپ کوکریڈٹ انفارمیشن کمپنیوں کی اہمیت کے بارے میں وضاحت کریں گےاور یہ بھی بتائیں گے کہ ہم ان کے ساتھ مل کر جائزہ لیتے رہتے ہیں اوران کے ذریعہ فراہم کردہ اطلاعات کے اثرات جس سے آپ کوکریڈٹ حاصل ہوجائے کے بارے میں بھی بتائیں گے۔
 - (ب) ہمآپ کی التجابر اور مجوزہ فیس کے حصول برسی آئی سی سے حاصل کر دہ اطلاعات کی ایک کا پی آپ کومہیا کرائیں گے۔
 - (ج) ہم وقفہ وقفہ سے آپ کو ہمارے ذریعہ سے حاصل کردہ کریڈٹ کے بارے میں سی آئی سی کو ہتا کیں گے۔
 - (د) ہم می آئی می کورپورٹ کرتے وقت آپ کے ذریعہ ہم سے حاصل کردہ ذاتی قرضوں کے بارے میں بھی بتائیں گے۔جبکہ
 - (i) آپ قرض ادائیگی میں کچیڑ جاتے ہیں۔
 - (ii) قرض کی رقم جب جھگڑے میں پڑجاتی ہے۔
 - (ہ) اگرآپ کے قرض ا کا ؤنٹ میں کوتا ہی ہوگئی اوراس کے بعد پھڑٹھیک ہو گیا توا گلے ماہ میں ہم ہی آئی ہی کواس بابت مطلع کر دیں گے۔
 - (و) ہم آپ کی التجابر ہمارے ذریعہ آپ کی کریڈٹ/قرض ہولت کے بارے میں ہی آئی ہی کوارسال کردہ رپورٹ کی تفصیل فراہم کردیں گے۔

6 دینداریوں کا حصول

- (الف) جب ہم آپ کوقرض دیتے ہیں ہم آپ کواس کی ادائیگی شیڈول بھی بتاتے ہیں مثلاً رقم ، مدت اورادائیگی کا مرحلہ کین اگر آپ ادائیگی شیڈول سے منحرف ہوجاتے ہیں تو ملکی قانون کے مطابق دینداریوں کی وصولی کا طریقۂ کارا پنایا جائے گا۔
- (ب) ہم دیندار یوں کی وصولی کے لئے بینک بورڈ کی منظوری سے طےشدہ پالیسی کے تحت ضمانت کواپنے قبضہ میں کرتے ہوئے ریکوری ایجنٹ کا تقرر کریں گے۔
 - (ج) ریکوری ایجنٹوں کا تقر رکرتے وقت سبھی متعلقہ قوانین ،ریگولیشن ، ہدایات ، لائسنس دینا اور رجسٹریشن وغیرہ کا خیال رکھا جائے گا۔
- (د) ہم اس بات کویقینی بنا ئیں گے کہ ہمارے ریکوری ایجنٹ بہتر طور پرتربیت یافتہ ہوں اور وہ اپنی ذمہ داریوں کو ہوشمندا نہ طریقہ سے انجام دے سکیں ہم بیجی یقینی بنا ئیں گے کہ وہ حدسے تجاوز نہ کریں۔
- (ہ) ہماری وصولیا بی پالیسی کی بنیا دخوش اخلاقی ، بہتر تعلقات اور قائل کرنے پر ہے ہم اپنے صارفین کواعتاد میں لینے اوران سے بہتر رشتہ قائم رکھنے میں یقین رکھتے ہیں۔

- (و) ہم آپ کوآپ کی سبھی دیندار یوں کی بابت مطلع کرتے رہیں گے اوران کی ادائیگی کے لئے آپ کوکافی وقت دیں گے۔
- (ز) ہم آپ کوناد ہندہ ثابت کرنے اور ریکوری ایجنٹ کومعاملہ سپر دکرنے سے پہلے ایک چیک سٹم بنائیں گے تا کہ آپ کو ہماری طرف سے پریشانی نہ ہو۔
- (ح) ہم آپ کے خلاف ریکوری طریقۂ کاراپنانے سے پہلے آپ کو مطلع کریں گے تحریری طور پر یکوری ایجنٹ کا نام، پنة ،اس کاٹیلیفون نمبرجس کو آپ کامعاملہ سپر دکیا گیا ہے۔
 - (ط) ہم اپنی ویب سائٹ پرریکوری ایجنسی فرم/ کمپنی جن کوہم نے بیکام سونیا ہے، کی تفصیل دکھا کیں گے۔
 - (ی) ہم آپ کی التجابرا نی برانچوں پر بھی ریکوری ایجنسی فرم کمپنی کی تفصیل بھی مہیا کرائیں گے۔
- (ک) ہمارااسٹاف یا کوئی دوسرا شخص جس کواختیار دیا گیا ہے دیندار یوں کی وصولی کا یاضا نتوں کو قبضہ میں لینے کا وہ اپنا پہچپان لیٹر جوہم نے جاری کیا ہے آپ کے مانگنے پرآپ کو دکھائے گا۔
- (ل) ہمارےاسٹاف کا کوئی بھی ممبریا کوئی دوسرا شخص جو ہماری نمائندگی کررہاہے دینداریوں کی وصولی یاضانتوں کو قبضہ میں لینے کا ،اس کو مندرجہ ذیل ہدایات برعمل کرنا ہوگا۔
- (i) آپ نے آپ کی رضامندی کی جگہ پر ملاقات کی جائے گی اگراییا ممکن نہ ہوسکا تو آپ کے گھر پراورا گرآپ گھر پڑنہیں ملتے ہیں تو آپ کے کام ر کاروبار کی جگہ بر ملاقات کی جائے گی۔
 - (ii) آپ کوسب سے پہلے بینک کی نمائندگی کی اتھارٹی اوراپنی پہچان کے بارے میں بتایا جائے گا۔
 - (iii) آپکی راز داری اورعظمت کا پوراخیال رکھاجائے گا۔
 - (iv) آپ سے بات چیت بہت ہی مہذبانداز میں کی جائے گی۔
- (V) عام طور پر ہمارے نمائندے آپ سے مجت 7:00 جیج سے شام کے 7:00 بیج کے درمیان ہی ملاقات کریں گے۔ بشر طیکہ آپ کو کاروباری حالات کی وجہ سے کوئی دقت نہ ہو۔
 - (vi) جہاں تک ممکن ہوگا آپ کو سی خاص وقت یا کسی خاص مقام پر کال کرنے سے احتیاط بری جائے گا۔
 - (vii) آپ ہے تنی بارکال کی گئی یا کس وقت کال کی گئی اور کیا بات ہوئی ان سب کا دستاویزی رکار ڈرکھا جائے گا۔
 - (viii) سبعی جھکڑوں اور اختلاف رائے کے لئے اور دینداریوں کی ادائیگی کے لئے باہمی اتفاق برزور دیا جائے گا۔
- (ix) دینداریوں کی وصولی کے سلسلہ میں آپ کے گھر پر پہو نچنے پر شائنگی اور تہذیب کا خیال رکھا جائے گا۔ ہمارے نمائندے یا ایجٹ آپ کو کسی طرح کی وصمکی خواہ زبانی ہویا جسمانی دینے سے پر ہیز کریں گے۔ آپ کو آپ کی فیملی/ دوستوں کے سامنے یا عوامی جگہ پر بےعزت نہیں کریں گے۔ اور نہ گمنام کالوں سے آپ کو پریثان کیا جائے گا۔ کیکن بیآپ کی بھی ذمہ داری ہے کہ آپ ملا قاتوں کے بارے میں یا بینک/نمائندوں سے رابطہ میں رہیں ایسا نہ ہونے پریا آپ کے فرار ہونے پرہم عوامی ذرائع سے معلومات حاصل کریں گے اور آپ کے رشتہ داروں/ دوستوں سے آپ کو تلاش کرنے پرزوردیں گے۔
- (x) نیرموز وں موقع پر جنسے فیملی میں غمی ہوجانا، کوئی اور مصیبت آنا یا فیملی میں شادی ہونا وغیرہ کے موقع پر آپ کو کال کرنے یا گھر پہو نچنے سے پر ہیز کیا جائے گا۔
 - (xi) آپ کی طرف ہے آئی کوئی شکایت کہ ریکوری ایجنٹ نے کوئی غیرمہذب طریقہ اپنایا ہے تو ہم اس کی تحقیقات کریں گے۔
 - 7 شکایات،پریشانیان اور بازرسی (فیڈبیک)
 - 7.1 اندروني طريقهٔ كار
 - (الف) اگرآپ کوئی شکایت کرنا جائے ہیں تو ہم آپ کو بتا کیں گے:
 - (i) ایباکسے کریں۔
 - (ii) شکایت کہاں کی جاسکتی ہے۔

- (iii) شکایت کس کے نام دی جاسکتی ہے۔
 - (iv) جواب کب تک مل سکتا ہے۔
- (V) شکایت کے ازالہ کے لئے کس سے رابطہ قائم کیا جائے۔
 - (vi) اگرآپ نتیجہ ہے مطمئن نہیں ہیں تو آپ کیا کریں۔
- (ب) آپ کے بیجی سوال جوآپ کے دماغ میں ہیں، کے بارے میں ہمارااسٹاف آپ کی مدد کرے گا۔
- (ج) ہم آپ کووہ طریقنہ کاربتائیں گے جہاں آپ کی شکایت پرفوری اورایمانداری سے غور کیا جائے گا۔
- (د) ہم برانچ پراس آفیسر کے نام کامظاہرہ کریں گے جس ہے آپ کوئی شکایت ہونے پر رجوع کریں گے۔اگر آپ کی شکایت کاحل برانچ کیول پر نہیں ہوتا ہے تو آپ ریجنل/ زونل منیج/ برنسپل نو ڈل آفیسر سے رجوع کریں جس کا پیتہ برانچ برایک بورڈ میں لکھا ہوا ہے۔
- (ہ) اگر ہمیں آپ کی شکایت تحریری طور پر موصول ہوتی ہے ہم آپ کواس کو موصول ہونے کی رسید دیں گے یا ایک ہفتہ میں جواب دیں گے۔اگر آپ کی شکایت ہم کوفون پر ،ہیلپ ڈیسک فون پر یا کسٹمر سروس نمبر پر موصول ہوتی ہے ہم آپ کو شکایت حوالہ نمبر بتا کیں گے اور معقول وقت کے اندر اس برکام کی بروگریس بتا کیں گے۔
- (و) معاملہ کی جانچ کرنے کے بعد ہم آپ کواپناختی جواب بھیجیں گے یا مزید وقت کی درکار پروضاحت کریں گے پھر بھی 30 دن کے اندر (شکایت موصول ہونے کے) ہم آپ کی شکایت پر پیش قدم کے بارے میں بتائیں گے اگر آپ مطمئن نہیں ہیں تو ہم آپ کو آپ کے انگلے قدم کے بارے میں رہبری کریں گے۔
- (ز) آپ کی شکایت درج ہونے کے 30 دن کے اندراگرآپ ہمارے جواب سے مطمئن نہیں ہیں اورآپ اپنی پریشانی کے ازالہ کے لئے دوسرے راستہ اختیار کرنا چاہتے ہیں تو آپ بینکنگ اومبڈس مین سے رجوع کر سکتے ہیں بینکنگ اومبڈس کا تقرر ریزرو بینک آف انڈیا نے بینکنگ اومبڈس مین اسکیم کے تحت کئی صوبوں میں کیا ہے۔

7.2 بینکنگ اومبڈس مین اسکیم

ہم اپنی ویب سائٹ پر بینکنگ اومبڈس مین اسکیم کے بارے میں بتائیں گے۔معمولی فیس پراس کی ایک کا پی آپ کومہیا کرادی جائے گی۔ہم اپنی برانچوں پراس بینکنگ اومبڈس مین کا نام اور پیۃ جس کے دائر ہاختیار میں وہ برانچے آتی ہے کا مظاہرہ کریں گے۔

7.3 صارفین سے میٹنگ

ہم وقفہ وقفہ سے گا ہکوں (صارفین) کے ساتھ میٹنگ کا انعقا دکریں گے اور صارفین کے باہمی مشوروں پر تبادلۂ خیالات کرتے رہیں گے۔

7.4 برانج ليول كستمر سروس كميتي ميتنگس

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

8 پروڈکٹس (مصنوعات) اور خدمات

8.1 دپازت اکاؤنٹس (جمع کهاته)

- (الف) آپ ہمارے ساتھ طرح طرح کے کھانتہ کھول سکتے ہیں جیسے بچت کھانتہ، میعادی کھانتہ، کرنٹ کھانتہ وغیرہ آپ ایسے کھانتہ مندرجہ ذیل اسٹائل میں کھول سکتے ہیں
 - (i) سنگل
 - (ii) جوائث
 - (iii) جوائث (دونوں میں سے کوئی ایک یازندہ باتی)
 - (iv) جوائك (پېلانام يازنده باقى)
 - (V) جوائنت (بعدوالایازنده باقی)
 - (vi) کسی دوسر بےاسٹائل میں

- (ب) ہم آپ کو بیسک سیونگس بینک ڈپازٹ اکاؤنٹ (بنیادی بچت بینک جمع کھانہ) بھی مہیا کرائیں گے۔جس میں کم سے کم بیلنس کی ضرورت نہیں ہوتی ہے۔ہم آپ کومنیم کامن سہولت بغیر کسی چارجیز کے مہیا کرائیں گے۔آپ کے ذریعہ ایسا کھانہ کھولتے وقت ہم آپ کوصاف اور واضح طریقہ سے اس کھانہ 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 بکرا کاؤنٹ اشیٹنٹ/ایف ڈی آرز میں اس کے اندراج کا بھی خانہ ہوگا۔ہم آپ کوآپ کے کھاتوں میں نامزدگی سہولت کا استعمال نہ کرنے کے نتائج سے بھی آگاہ کردیں گے جب آپ کھا تہ کھول رہے ہوں گے۔
- (د) ہم آپ کی التجاپرآپ کے کھانتہ میں نامزدگی بھرنے پراس کی تفصیل آپ کی پانس بک/ا کاؤنٹ اسٹیٹمنٹ/ایف ڈی آرز میں نمایاں کریں گے۔ ہم ان برنامنی کانام بھی لکھودیں گے۔
- (ہ) ہم آپ کولیکوٹڈ ڈپازٹ سہولت، سویپ اکاؤنٹ اوراسی طرح کے دوسرے پروڈکٹس جن کی ہم پیشکش کرتے ہیں کے بارے میں آپ کے ذریعہ کھانتہ کھولتے وقت بتا ئیں گے اوران کے حصول کے طریقہ کے بارے میں بھی بتا ئیں گے۔

8.1.1 کہاتہ کہولنا اور ڈیازٹ اکاؤنٹس کے استعمال کا طریقہ

کسی بھی جمع کھانہ کھو لنے سے پہلے ہم کریں گے:

- (الف) ''اینے کسٹم کو پہچانئے''ہدایات کے تحت اس پرنگاہ رکھیں گے۔
- (ب) اینی پنجان ہے متعلق ثبوت اور دستاویز جمع کرنے کے لئے کہیں گے۔
- (ج) ہم صرف وہ ہی معلومات حاصل کریں گے جن کی'' اپنے گا مہکو پہچاہئے'' منی لانڈرنگ رو کنے اور قانونی ضرورت پوری کرنے میں چاہئے ہیں۔ اگر اس کے علاوہ کوئی اور معلومات حاصل کرنا ہوتو ہم اس کے لئے کہیں گے اور وجہ بھی بتا ئیں گے ان معلومات کا فراہم کرنا آپ کے لئے ر ضا کارانہ ہوگا بشرطیکہ کوئی قانونی ضرورت نہ ہو۔ آپ کی ہر معلومات خفیہ رکھی جائے گی بشرطیکہ یہ معلومات قانون پڑمل کرانے والی ایجنسیوں یا بینکنگ ریگولیٹر کودرکارنہ ہوں۔
- (د) ہم آپ کو کھا تہ تھو لنے والے فارم میں ان سبھی معلومات کا ذکر کریں گے جو''اپنے گا مب کو پہچانئے'' (کے وائی سی) کے لئے درکار ہیں اور سبھی دستاویز جوآپ کی تصدیق کرتے ہوں کو بھی مہیا کرانے کے لئے بتا کیں گے۔
 - (ه) ہم آپ سے وقتاً فو قتاً '' کے وائی سی'' کے تحت ضروری دستاو ہزجمع کرنے کے لئے کہیں گے تا کہ ریکار ڈاپ ڈیٹ رہے۔
- (و) جب آنپ جمع کھا تہ کھولتے ہیں اس وقت ہم آپ کواس کا پورا طریقۂ کاربتا کیں گے اور آپ کے ذریعہ کیو چھے گئے سوالات پر آپ کو طمئن بھی کریں گے۔
 - (ز) ہم آپ کوآپ کے ذریعہ جمع کھانتہ کھو لنے پران سہولیات کے بارے میں بھی بتائیں گے کہان کے لئے شرائط کیا کیا ہیں (ایم آئی ٹی سی)
- (ح) آپ کے ذرنیعہ کھاتہ کھولنے کے وقت پر ان سہولیات کے بارے میں بھی بتائیں گے کہ انشورنس اسکیم کے تحت ڈپازٹ انشورنس اور کریڈٹ گارٹی کارپوریشن آف انڈیا (ڈی آئی ہی جی ہی) آپ کو کتنے پریمیم پر کتنا انشورنس کورکرتی ہے۔

8.1.2 اپنے کھاته کی تبدیلی

- (الف) اگرآپاپنے موجودہ کرنٹ کا وَنٹ/سیونگس اکا وَنٹ سے مطمئن نہیں ہیں تو آپاپنے پہلے پیمنٹ کرنے کے بعد 14 دن کے اندراپنا کھاتہ دوسرے اکا وَنٹ میں تبدیل کرنے کے لئے ہم سے رجوع کر سکتے ہیں یا آپ اپنا کھاتہ بند کرنے اور قم واپسی کے لئے بھی کہہ سکتے ہیں ہم آپ کوبغیر کسی سود کے آپ کی رقم واپس کردیں گے۔ہم اس کے لئے کوئی نوٹس پیرڈیا اضافی چارج کے لئے نہیں کہیں گے۔
- (ب) اگرآپانپا کرنٹ/سیونکس اکاؤنٹ بند کرنا چاہتے ہیں ہم ایسا آپ سے ہدایات موصول ہونے کے 3 کام کے دنوں میں کردیں گے بشرطیکہ آپ ضابطہ کی کارروائی پوری کردیں اور بھی دستاویز جمع کردیں۔
- (ج) اگرآپ ہماری کسی دوسری برانج میں اپناا کاؤنٹٹر انسفر کرانا چاہتے ہیں ہم ایسا کردیں گے۔ آپ کی درخواست موصول ہونے کے 3 کام کے دنوں کے اندرہم آپ کا اکاؤنٹ اس برانج پر جہاں آپ کھا تہ ٹرانسفر کرنا چاہتے ہیں بغیر آپ کے ایڈریس سے متعلق مزید ثبوت ما نکتے ہوئے ایسا کردیں گے آپ کو صرف اپنا موجودہ پتھ ایک کاغذ پر لکھ کردینا ہوگا۔ آپ کو اس پتھ کی دستاویز می تصدیق 6 ماہ کے اندروہاں جمع کرنا ہوگا۔ جیسے ہی آپ کا کھا تہ چالوہونے کے لاکق ہوجائے گا ہم آپ کواس کی اطلاع دے دیں گے۔ ٹی برانچ کو آپ کے ذریعہ جمع نئی ہدایات کے متعلق معلومات اس کوفرا ہم کردی جائے گا۔ اوریہ بھی بتا دیا جائے گا کہ اگر کوئی براہِ راست کو تی ہوتی ہے۔

- 8.1.3 سیونگس/کرنٹ ا کا ؤنٹس (بچت کھا تہ اور جاری کھا تہ) آپ کوئی بھی جمع کھا تہ کھو لتے ہیں ہم بتا کیں گے۔
- (الف) آپٰاییخ کھانہ سے ایک مجوزہ وقفہ میں کتنی بار بغیر کسی چارجیز کے بار لین دین (ٹرانزیکشن)اورنفذ نکاسی کر سکتے ہیں۔
 - (ب) زیاده ٹرانز یکشن پر کتنااضا فی حیارج دیناہوگا پیساری باتیں ٹیمرف شیڈول میں شامل ہوں گا۔
- (ج) ہم آپ کوسیونگس ڈیازٹس پر حاصل شرح سود کے بارے میں بھی بتا کیں گے ہم یہ بھی بتا کیں گے کہ پیرئیڈ مکمل ہونے پر قم کی ادائیگی پرسود کیسے نکالا جاتا ہے رادا ہوتا ہے۔

8.1.3.1 کم سے کم (منیمم) بیلنس)

- (الف) ہماری برانچوں میں سیونگس بینک ا کا ؤنٹ میں کم سے کم کتنی رقم بیلنس میں ہوکا مظاہرہ کیا جائے گا۔
- (ب) جمع مصنوعات جیسے بچت بدیک کھاتہ، کرنٹ (جاری) کھاتہ یا دوسری طرح کے جمع کھاتوں کے بارے میں ہم ہتا کیں گے۔
 - (i) ایسے کھاتوں میں کم سے کم رقم بیلنس میں رہنے کے لئے بیشرا نظا کا حصہ ہے کے بارے میں بتائیں گے۔
- (ii) اگرآپان شرائط کو پورا کرنے میں قاصر رہتے ہیں اور آپ کے کھانہ میں نیلنس کم ہوجا تا ہے تو آپ سے اضافی چارجیز وصولے جائیں گے اس کے بارے میں ٹیرف شیڑول میں پوری تفصیل شامل ہوگی۔
- (iii) آپ کے کھانتہ میں بیلنس (منیم) کم ہونے پرآپ کو 30 دن ایڈوانس میں نوٹس دیں گے اس کے بعد ہی اضافی چارجیز لگا کیں گے۔ان 30 دنوں کے اندر ہم اضافی چارجیز نہیں لگا کیں گے۔

8.1.3.2 چارجيز

ہمارے ٹیرف شیڈول میں چیک بک جاری کرنے، اکاؤنٹ کے ڈپلیکیٹ راضافی اسٹیٹنٹ، ڈپلیکیٹ پاس بک پیڈ چیک کی کا پیاں، فولیو چارجیز، ڈیبٹ کارڈ، اے ٹی ایم کارڈ، دستخطوں کی تصدیق، چیکوں کی واپسی، اکاؤنٹ کے اسٹائل میں تبدیلی، مینڈیٹ میں تبدیلی، بچت کھاچہ/کرنٹ اکاؤنٹ کو بندکرناوغیرہ پر لگنےوالے چارجیز کے بارے میں پوری تفصیل ہماری ٹیرف شیڈول میں شامل ہوگی اگر آپ کوئسی خاص مدت تک ان کھاتوں میں کوئی رعایت/ چھوٹ دی گئی ہوگی تو وہ اس مدت تک جاری رہے گی۔

8.1.3.3 پاس بک/اسٹیٹمنٹ

- (الف) اگرآپ نے پاس بکنہیں لی ہے تو ہم آپ کوآپ کے کھانہ میں لین دین کے اندراج کو ماہانہ اسٹیٹمنٹ رای میل اسٹیٹمنٹ (جیسا آپ کی مرضی ہو) کی شکل میں فراہم کریں گے۔
- (ب) اگرآپ کوزیادہ مرتبہا کی خاکا وَنٹ اسٹیمنٹ کی ضرورت پڑتی ہے تو ہم اضافی چارجیز لے کرآپ کوفرا ہم کریں گے اس کا ذکر بھی ٹیمرف شیڈول میں کیا گی ہے۔
 - (ج) ہم اپناما تکر کوڈ ،اور آئی ایف ایس کوڈ آپ کی پاس بکرا کاؤنٹ اسٹیٹمنٹ میں دکھاتے ہیں۔
 - (د) ہم آپ کی پاس بکرا کا ؤنٹ اسٹیٹنٹ میں کشٹمر کیئر نمبر بینک کار برانچ کارابطہ نمبر بھی لکھتے ہیں۔
 - (ہ) ہماں بات کویقینی بناتے ہیں کہ آپ کی میاں بک/ا کا ؤنٹ اسٹیٹنٹ میں درج آئکڑے (انٹریز) چھوٹی معلوماتی اور قابل فہم ہوں۔

8.1.3.4 ديازت اكاؤنٹس كو اپ گريڈ كرنا

اگرآپ کا اکا وَنٹ اپ گریڈیشن کی شرائط سے میل کھا تا ہے تو ہم آپ سے تحریری طور منظوری حاصل کر کے اس کو اپ گریڈ کر دیں گے۔ یہ منظوری الیکٹرا نک موڈ سے بھی (لیکن تصدیق شدہ) یا کسی اور ذرائع سے بھی حاصل کی جاسکتی ہے۔

8.1.4 نابالغ(مائنرس) کے کہاته

- (الف) ہم آپ کی درخواست پر آپ کو بتا ئیں گے کہ مائنز کھانہ کیسے کھولا جاتا ہےاور کیسے آپریٹ کیاجا تا ہے۔
 - (ب) ہمآ پکوریجی بتا ئیں گے کہ مائٹر کس تاریخ کو بالغ (میجر) ہوجائے گا۔

8.1.5 ان آپریٹو/ڈارمینٹ اکاؤنٹس (عمل میں نه آنے والے کھاته)

- (الف) ہم آپ کوآپ کے ذریعہ کھاتہ کھو گئے وقت یہ بتائیں گے کہ کن حالات میں آپ کا کھاتہ ان آپریٹیو/ ڈارمینٹ کے ٹیگری میں رکھ دیاجائے گا۔ آ پکو 3 ماہ پہلے نوٹس کے ذریعہ بتا دیاجائے گا کہ آپ کا کھاتہ ان آپریٹورڈ ارمینٹ کٹیگری میں کر دیا گیا ہے اور اس کے کیانتائج ہوں گے۔
 - (ب) آپ کوای میل رایس ایم ایس سے بھی خبر کی جائے گی که آپ کے کھانة کوان آپریٹیو/ڈارمیٹ کیا جارہا ہے۔

- کھاتے کے جوائنٹ کھاتہ دار کو کھاتہ ان آپریٹیو/ڈارمینٹ ہونے کے بارے میں مطلع کیا جائے گا۔
 - (د) اگرآپ کھاتہ کو چالوکرانا چاہتے ہیں تو آپ کوطریقۂ کاربتایا جائے گا۔
 - (ه) آپ کے کھاتے کو چالو کرانے پرآپ سے کوئی رقم فیس کی شکل میں نہیں لی جائے گی۔

8.1.6 كهاته بند كرنا

عام طور پر بغیر ۱۳۰۰ دن کا نوٹس دیئے ہوئے پر آپ کے کھانہ کو بندنہیں کرتے ہیں اور کھانہ بند کرنے کی وجہ بھی نوٹس میں بتاتے ہیں ۔ایسے معاملات میں آپ سے امید کی جاری کرر کھے ہیں اور اس کھانہ کے بیادا کیگی کے لئے جاری کرر کھے ہیں اور اس کھانہ کے مزید چیک جاری نہ کریں۔

8.2 كليرنگ سائكل /كليكشن خدمات

- (الف) ہم آپ کوبکس میں چیک ڈالنے کی سہولیت مہیا کرائیں گے۔تا کہاپنے چیک کلیکشن میں پہنچنے کے لئے آپ بکس میں ڈال سکیس۔اس بات کا پورا خیال رکھا جائے گا کہ بکس میں ڈالے گئے چیکوں کوفوری اورضچے طریقہ سے اکا ؤنٹ کے لئے اندراج کیا جائے لیکن اگر آپ اپنچ چیکوں کو ڈراپ بکس میں نہیں ڈالناچا ہتے ہیں تو آپ ان کو کا ؤنٹر پردے کررسیدلے سکتے ہیں۔
- (ب) ہم آپ کوکلیرنگ میں لگنے والے وقت کے بارے میں بتائیں گے کہ مقامی چیکوں میں اور باہر شہروں کے چیکوں میں کتنا کتنا وقت لگے گا۔ آپ کب تک اپنے انسٹر ومینٹ سے قم نکال سکتے ہیں اور دیری ہونے پر آپ کو کب سے سود حاصل کرنے کا حق ہوگا۔ بیسب ہم چیک کلیکٹن پالیسی کے تحت آپ کو بتائیں گے۔
- رج) اگرانسٹر ومینٹ کلیکشن میں دیری ہوتی ہے تو ہم آپ کے ذریعہ مائکے جانے کے بغیر ہی چیک کلیکشن پالیسی رمعاوضہ پالیسی کے تحت معاوضہ دیں سے رہے کہ اس کے تحت معاوضہ دیں سے رہے کہ بھر اس کے تحت معاوضہ دیں سے رہے کہ اس کے تحت معاوضہ دیں سے رہے کہ بھر اس کے تحت معاوضہ دیں سے رہے کہ بھر اس کے تحت معاوضہ دیں سے رہے کہ بھر اس کے تحت معاوضہ دیں سے رہے کہ بھر اس کے تحت معاوضہ دیں سے رہے کہ بھر اس کے تحت معاوضہ دیں سے رہے کہ بھر اس کے تحت معاوضہ دیں ہے تو ہم آپ ہے تو ہو تو ہم آپ ہے تو ہم تو ہم آپ ہے تو ہم تو
- (د) اگرآپ کے ذریعہ جمع کیا گیا چیک/ان پیڈ (بغیرادائیگی) واپس آجا تا ہے تو ہم فوراً ایس ایم ایس رای میل کے ذریعہ آپ کو طلع کریں گے۔
- (ہ) ہم آپکوان پیڈ چیک/ واپسی چیک ریٹرن میمود شخط شدہ کے ساتھ جس میں واپسی کی تاریخ اور واپسی کی وجہ بھی ہوگی ۲۲ گھنٹہ کے اندر واپس کر دیں گے۔
- (و) اگر آباہری شہروں (آؤٹ اسٹیشن) چیک کے فوراً بھگتان کی پیشکش کی جاتی ہے ہم آپ کواس سے متعلق سبھی معلومات جن میں لا گوشرا لَط بھی شامل ہیں، چیک بھگتان کی لمٹ اورا کاؤنٹ اطمینان بخش طورِ پر آپریٹ کیا جاتا ہے کے بارے میں معلومات فراہم کریں گے۔
- (ز) ہم اپنی چیک کلیکشن پالیسی کے تحت ہی آپ کے راستہ میں گم ہو جانے والے چیک (انٹرومنٹ) پر معاوضہ دیں گے اور آپ کو ڈپلی کیٹ چیک (انسٹر ومنٹ) بنوانے میں مدد کریں گے۔
- (ح) جب آپ ہماری بینک (برانچ) میں اکاؤنٹ کھولتے ہیں یا آپ کے زریعہ پوچھنے پرہم آپ کومندرجہ زیل بالامعلومات فراہم کریں گے۔اگر ہماری چیک کلیشن پالیسی میں کوئی تبدیلی ہوتی ہے یااس پرنظر ثانی کی جاتی ہے تواس کو ہماری سبھی برانچوں میں نمایاں طور پر دکھایا جائے گا۔

8.3 كيش ٹرانزيكشن(نقد لين دين)

- (الف) ہم کور بینکنگ کے تحت اپنی کسی بھی برانچ میں نقتری حاصل کر سکتے ہیں اورادا ئیگی بھی کریں گے بشرطیکہ کسی خاص قتم کے لین دین پرروک نہ ہو۔ اس طرح کے لین دین پرہم کچھ چارجیز بھی لیتے ہیں۔
- (ب) ہم آپ کے گندے، کٹے پھٹے نوٹ تبدیل کریں گے اور چھوٹے سکہ بھی اوراس کے بدلے میں صاف ستھرے نوٹ رسکے بھی برانچوں میں ملیں گے۔ہم اِس سہولت کو بہت جلد ہی راستہ چلنے والے گا بکوں کو بھی مہیا کریں گے۔
 - (ج) مخصوص رقم سے زیادہ کے لین دین پرہم آ نب سے پین نمبر دکھانے کو کہیں گے۔

8.4 براه راست ڈیبٹ اور موجودہ هدایت

ہم بتائیں گے:

(الف) آپ کے ذریعہ کھانتہ کھولنے پر ہم آپ کو بتا ئیں گے کہ ڈائر یکٹ ڈیبٹ/موجودہ ہدایات کیسے کام کرتی ہیں اور آپ س طرح ان کوریکارڈ/کینسل کرسکتے ہیں اوران پر واجب چارجیز کیا ہیں۔ یہ چارجیز ٹیرف شیڑول میں دیئے ہوئے ہیں۔ (ب) براہ راست ڈیبٹ آپ کے ذریعہ دیئے گئے مینڈیٹ (اختیارنامہ) کے حساب سے کام کرتا ہے (ای سی ایس) اگر آپ کے مینڈیٹ یا ہدایات کے مطابق کام میں دیری ہونے یا نظام فیل ہونے کی وجہ سے تاخیر ہونے پر آپ کوکوئی مالی نقصانات اٹھانا پڑتے ہیں یا قیمت میں اضافہ ہوجا تا ہے تو ہم بینک کی معاوضہ پالیسی کے تحت معاوضہ دیں گے۔اگر آپ کے کھانتہ میں معقول رقم نہ ہونے کی وجہ سے مینڈیٹ پڑمل نہیں ہوسکا تو ہم ٹیرف شیڈول کے مطابق آپ سے چارجیز حاصل کریں گے۔

(ج) اگر ہماری کسی غلطی یا چوک کی وجہ سے آپ کے اکا ؤنٹ سے رقم نکل جاتی ہے اور پھر غلطی ہونے پروہ دوبارہ آپ کے اکا ؤنٹ میں کریڈٹ بمع سود کے کر دی جائے گی۔ بیسب بینک کی معاوضہ یا لیسی کے تحت معاوضہ (سود) دیا جائے گا۔

8.5 ادائيگى پر روک سهولت

ہم کریں گے:

(الف) آپ کے ذریعہ جاری چیک پرادائیگی روکنے کے لئے آپ سے ملی ہدایت پر ہم فوراً عمل کریں گے اور چیک کی ادائیگی نہیں کریں گے بشر طیکہ اس کی ادائیگی آپ کی ہدایات موصول ہونے سے پہلے نہ ہوگئی ہواور ہم آپ کواس کی رسید بھی دیں گے۔

(ب) اگرٹیرف شیڈول میں اس کے کوئی چارجیز ہوں گے تو ہم چارجیز لیں گے۔

(ج) اگرآپ کے چیک پرادائیگی کی روک سے متعلق ہدایات موصول ہونے کے بعداس کی ادائیگی ہم سے ہوجاتی ہے تو ہم اپنی معاوضہ پالیسی کے تحت آپ کو ہرجانہ دیں گے۔

8.6 چیک/ڈیبٹ هدایات جوآپ نے جاری کی هیں:

ہم عمل کریں گے

- (الف) ہم آپ کے کھا تہ سے ڈیبٹ ہونے والے چیک یا ڈیبٹ ہدایات کی اصل کا پی رکھیں گے یاسی ٹی ایس کے ذریعہ پیش کرنے والی بینک سے چیک کی تصویر (اثیج) قانونی طور پر ہتائے ہوئے وقت تک اپنے یاس رکھیں گے۔
- (ب) جب تک ہمارے پاس ریکارڈ موجود ہے ہم آپ کے مانگنے پر چیک/چیک کی اقتی گر ٹیبٹ ہدایات کی کا پی فراہم کریں گے۔اگر چیک کی اور کی اور کی جسل اس کے اندراندراس کوفراہم کرنے کا کوئی چارجیز ادائیگی ہونے میں کوئی جھٹڑا (شکرار) ہے تو ہم چیک کی رڈیبٹ ہدایات کی تاریخ سے ایک سال کے اندراندراس کوفراہم کرنے کا کوئی چارجیز میں تو ٹیمرف شیڈول کے مطابق آپ سے چارجیز لیس گے۔ اگراس پیرئیڈ کے بعد کوئی التجا آپ کرتے ہیں تو ٹیمرف شیڈول کے مطابق آپ سے چارجیز لیس گے۔
- (ج) ہم آپ کو یہ بتا ئیں گے کہان پیڈ چیک یا آؤٹ ڈیٹڈ (چیک کی تاریخ ختم ہو چکی ہو) چیک کا معاملہ کیسے طے کریں گے۔ایسے چیکوں پر ہرجانہ کی تفصیل ٹیرف شیڈول میں شامل کی جائے گی۔

8.7 میعادی جمع (ٹرم ڈپازٹ)

(الف) ہم آپ سے آپ کی جمع (ڈیازٹ) کی میچورٹی پر رقم سپر دگی کے بارے میں اپلی کیشن فارم کے ساتھ ہی ہدایت حاصل کریں گے۔

- (ب) اگرجمع رقم کی میچورٹی پر رقم سپر دگی کے بارے میں کوئی ہدایت موصول نہیں ہوئی ہے تو ہم آپ کومیچورٹی سے کافی وفت پہلے بیشگی طور پر لیٹر/ ای میل/الیں ایم الیں سے میچورٹی کی تاریخ کے بارے میں مطلع کریں گے۔
- (ج) اگر پھر بھی آپ سے کوئی ہدایت موصول نہیں ہوتی ہے تو ہم آپ کے ڈپازٹ کو پھر سے رینوکر دیں گے اس پر میچورٹی وفت اور شرح سودوہی رکھیں گے جو پہلے تھا۔ اس میں ٹیکس بچت ڈپازٹ کورینونہیں کیا جاتا ہے۔
- (د) ہم آپ کو آپ کے ڈپازٹ کی میچورٹی سے پہلے ادائیگی کا طریقہ بھی بتادیں گے۔ یہ اطلاع بھی آپ کے کھا تہ کھو لنے والے فارم میں کہ سی ہوتی ہے۔ اس کے علاوہ ایف ڈی آر (فکسڈ ڈیازٹ رسید) کے پیچھے/ ایم آئی ٹی سی پر بھی کہ سی ہوتی ہے۔

(ہ) ہم آپ کو پری میچورودھڈرال (وقت سے پہلے قم نکالنا) پرلا گوچار جیز اور شرح سود کے بارے میں بھی بتا ئیں گے۔

- (و) ہم میعادی جمع (ٹرم ڈپازٹ) سے میچورٹی نے پہلے رقم نگالنے کی اجازت دئیں گے جیسے کہ آپ نے اپنے مینڈیٹ میں تاکید کی ہوگی مینڈیٹ فارمریاسروائیور(پہلے یاباقی) رآئیدریاسروائیور(دونوں میں سے کوئی یاباقی) کوئی بھی ہوآپ کے ذریعہ جوائنٹ مینڈیٹ کے مطابق ہے ممل کیا جائے گا۔ہم اس طرح کا مینڈیٹ فارم آپ کوکھا تہ کھولتے وقت مہیا کرائیں گے۔
- (ز) ہم آپ کوآپ کے ڈپازٹ کی میچورٹی تاریخ پراگرآپ دوبارہ ڈپازٹ کرنے کاارادہ رکھتے ہیں تواس کی شرائط اور میچورٹی تاریخ کے بارے میں بھی بتائیں گے۔ بیاطلاع بھی آپ کوکھا تہ کھولنے والے فارم/ایم آئی ٹی سی رایف ڈی آرکے بیچھے کھی ہوئی ملے گی۔

- (ح) ہم آپ کو آپ کے ڈپازٹ پر حاصل سود پر لا گوانکم ٹیکس ایکٹ کے بارے میں بھی آگاہ کریں گے۔ہم آپ کو بیبھی بتا ئیں گے کہ انکم ٹیکس کوسورس (اصل) پر کاشنے سے بیچنے کے لئے آپ کس طرح سے ایکٹ کے مطابق مشتنی ہو سکتے ہیں۔
- (ط) ہم آپ سے فارم 15 بنی یا 15 ایج جو نبھی لا گوہو حاصل کریں گے۔ جب آپ ڈپازٹ کرتے ہیں، اگر آپ انکم ٹیکس دینے کے اہل نہیں ہیں (سود کی رقم پر) ہم آپ کی ضرورت کے حساب سے وقفہ وقفہ سے بیافارم جمع کر سکتے ہیں اگر آپ سود کی رقم پر انکم ٹیکس کے زمرہ میں نہیں آتے ہیں ہم آپ کوان فارموں کی رسید دیں گے۔

(ی) اگرآپ کے ڈیازٹ پر حاصل سود سے آئم ٹیکس کاٹا گیا ہے تو ہم آپ کومقررہ وقت کے اندراس کا سرٹیفکٹ جاری کریں گے۔

- (ک) اگرکوئی ٹیکس کا ٹا گیا ہے آپ کی میعادی جمع کے سود پرخواہ وہ سیونگ رکرنٹ ا کا ؤنٹ سے ہوتو ہم اس کا اندراج آپ کی پاس بک را کا ؤنٹ اشیٹمنٹ میں درج دکھائیں گے۔
- 8.7.1 میعادی جمع کے برخلاف ایڈوانس (پیشگی رقم) کاحصول ہم آپ کو آپ کے لئے قرض راوورڈ رافٹ کی سہولت میعادی جمع (ٹرم ڈپازٹ) کے برخلاف حاصل کرنے کے بارے میں تفصیل سے بتا ئیں گے۔

8.8 متوفى كهاته دار كے معامله میں دعووں كا تصفیه

- (الف) ہم متوفی کھانتداروں کےمعاملہ میں بہت ہے آ سان طریقہ پڑمل کرتے ہوئے ان کے دعووَں کا تصفیہ کریں گے۔
- (ب) ہم متوفی کھا تہ داروں کے کھا توں میں جمع رقم کے تصفیہ کے معاملہ میں اس سے متعلق فارم ان کے دعوے داروں کوفراہم کرائیں گے۔ہم دعویٰ فارم اپنی ویب سئٹ پر بھی ڈال دیں گے۔

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

- (الف) متوفی جمع کرنے والے (ڈپازٹر) کے معاملہ میں جب کہ ڈپازٹر نے نامزدگی سہولت کا استعمال کر کے ایک جائز نامنی بنایا تھایا ڈپازٹر (متوفی) نے سروائیورشپ کلاز کے ساتھ کھانتہ کھولاتھا (آئیدریا سروائیور) کوئی ایک یا سروئیور، فارمریا سروائیوریا بعدوالا سروائیور) کھانتہ میں جمع بیلنس رقم کی ادائیگی زندہ رہنے والے (سروائیور)/نامنی کوکی جائے گی بشرطیکہ:
 - (i) سروائیورنامنی کی پیچان اور کھا تہ دار کی موت کی تصدیق کے معقول دستاویز جمع کریئے جائیں۔
- (ii) بااختیارکورٹ کی جانب سے متوفی کے کھا تہ سے رقم کی ادائیگی پرروک کا حکم نہ پاس ہوا ہو۔ ایسے معاملات میں سروائیور(س)/ رقم جمع کرنے والے سے نامنی کو وارث سرٹیفکٹ (سکسیشن سرٹیفکٹ)/سرکاری لیٹر یاٹرائل لیٹر مانگئے پر زور نہ دیتے ہوئے رقم کی ادائیگی کی جائے گی۔ متوفی کے کھا تہ میں خواہ کتنی بھی رقم ہوسروائیورس/ نامنی سے ضانت یا انڈیمنٹ یا نڈ جمع کرنے کے لئے نہیں کہا جائے گا۔
- (ب) سروائیور/ نامنی بینک سے رقم کی ادائیگی پروہ متوفی کھا تہ دار کے قانونی وارثوں کے لئے ایکٹرسٹی (متوفی)/نگرال کی حیثیت سے کام کرے گا۔ مثلاً ایسی رقم کی ادائیگی وارثوں کے حق پراٹر انداز نہ ہوگی اگر کوئی وارث سروائیور/ نامنی کے خلاف دعو کی کرتا ہے۔
 - (ج) ان نامساعدحالات میں بینک کی طرف سے سروائیور/ نامنی کومتوفی کے کھانہ سے رقم کی ادائیگی بینک کی ذمہ داری کو پورا کردیتی ہے۔
- (د) میعادی جمع (ٹرم ڈپازٹ) کے معاملہ میں جوائنٹ ڈپازیٹرس کے ہرایک کی جانب سے اگراس بات کا مینڈیٹ دیا گیا ہے کہ کسی ایک کی موت ہوجانے پر قم کی پیشگی ادائیگی (پری میچورودھڈرال)، جوائنٹ کھا تہ خواہ آئیدریا سروائیورہو یا فارمریا سروائیورہو، زندہ بیچے ڈپازیٹر کوکردی جائے گی۔

8.8.2 كهاته بغير سروائيور/نامني كلاز

اگرمتوفی کھانہ دارنے'' آئیدریا سروائیورکھاتوں کےعلاوہ کسی کھانہ میں (سنگل جوائنٹ کھانہ) میں نامنی نہیں بنایا ہےتو ہم قانونی وارثوں کورقم کی ادائیگی کے لئے ایک آسان طریقہ کاراپنائیں گے۔جس سے ایک عام آدمی کو بہت ہی دقتوں کا اور مالی پریشانیوں کا سامنا نہ کرنا پڑے۔ہم نے اپنی رسک مینجمنٹ پالیسی (خطراتی نظام پالیسی) کو دھیان میں رکھتے ہوئے متوفی کھانہ دار سے رقم کی ادائیگی اس کے وارث/ وارثان کو ایک مخصوص کمٹ تک کی رقم کے لئے زیادہ دستاویز نہ مانگتے ہوئے صرف ایڈیمنٹی لیٹر کے ذریعہ ہی کردیں گے۔

8.8.3 دعوووں کے تصفیه کیلئے مقررہ وقت

ہم کھاتہ دار کی موت ہونے پراس کے نامنی رسروائیور سے رقم واپسی کے دعویٰ کی درخواست پر کھاتہ دار کی موت کا تصدیق نامہ نیز دعوے دار کی پیچان و بینک کی طرف سے اطمینان ہوجانے پر دعویٰ کی درخواست کی تاریخ سے (درخواست کی حصولیا بی کی تاریخ) 15 دن کے اندر دعویٰ کا تصفیہ کردیں گے۔

8.8.4 میعادی جمع کهاته (ٹرم ڈپازٹ اکاؤنٹ) وقت سے پہلے هی ختم هوجانا

میعادی جمع کے معاملہ میں اگر کھانتہ کھولنے والے فارم میں ہی ایک کلا زر کھ دیں گے کہ ڈیازیٹر کی موت پر میعادی جمع کووفت سے پہلے ہی (پری میچورزمینشن) کھانتہ بند کرنے کی اجازت ہوگی۔اس کھانتہ سے پری میچور رقم کی نکاسی کن حالات میں کی جائے گی ریبھی کھانتہ کھو لنے والے فارم میں درج ہوگا۔اس طرح کی رقم نکاسی برکوئی جرمانہ بھی نہیں لگے گا۔

8.8.5 متوفى جمع كننده (ڈپازٹر) كے نام كے كھاته ميں آمدر فتم كابھاؤ برتاؤ

جمع کھا تہ سروائیور/رنامنی۔اس کو دقتوں اور پریشانیوں سے بچانے کے لئے ہم ان سے ایک اختیار نامہ/موزوں ایگریمنٹ حاصل کریں گے تا کہ متوفی کھا تہ دار کے کھا تہ میں باہر سے آنے والی رقم کو کس طرح سے ٹریٹ کیا جائے۔اس معاملہ میں ہم مندرجہ ذیل دوطریقوں میں سے کسی ایک طریقہ کواپنا کیں گے۔

(i) ہم متوفی کھاتہ دار کے نامنی/ سروائیور سے ایک نیا کھاتہ جس کا نام''اسٹیٹ آف ذی ڈیسٹیٹیز ڈ'' ہوگا۔ کی بابت ایک اختیار نامہ حاصل کریں گے۔اس کھاتہ میں متوفی کے کھاتہ میں باہر سے آنے والی رقم کوکریڈٹ کیا جائے گابشر طیکہ اس میں کوئی رقم نکالی نہ گئی ہو۔

(ii) یا ہم متوفی کھانتہ دار کے نامنی رسروائیور سے اختیار حاصل کریں گے اس ریمارک کے ساتھ کہ آنے والی رقم ترمیل کنندہ کو واپس بھیجے دی جائے کے کیونکہ'' کھانتہ دار کی موت ہو چکی ہے''اور نامنی/سروائیورکواس واپسی کے بابت مطلع کریں گے۔سروائیور/ نامنی رقانونی وارث رقم جیجنے والے سے پھررابطہ قائم کریں گے کہ رقم نیکوشیل انسرومنٹ یا الیکٹرانکٹرانکٹرانسفر کے ذریعہ اصل مستفید کو دی جائے۔

8.9 سيف ڏپازٽ لاکرس

ہم آپ کو آپ کے قیمتی سامان کی حفاظت اور سیف ڈپازٹ لاکرس کے الاٹمنٹ کے بارے میں قانون اور طریقہ کار کی مکمل تفصیل سے آگاہ کریں گے۔ کریں گے۔ گریں گے۔ گریں گے۔ کریں گے۔ الاٹمنٹ کے بدلہ فکسڈ ڈپازٹس کے بارے میں زوزہیں ڈالیس گے۔ لیکن لاکرس کے کرایہ کو کی بیاں کے کرایہ کے برابراور لاکرس کی ٹوٹ پھوٹ کے چارجیز بدل کے طور پر فکسڈ ڈپازٹ کے لئے کہیں گے۔

8.10 غيرملكي زرمبادله كي خدمات

- (الف) جب آپ کوئی غیرملکی کرنسی خریدتے یا بیچتے ہیں ہم اس سے متعلق خدمت کے بارے میں آپ کومعلومات فراہم کرتے ہیں۔ زرمبادلہ کی تبدیلی کی شرح اورایس پر لئے جانے والے چارجیز جوٹرانزیکشن پرلا گوہوتے ہیں۔ اگر بیمکن نہ ہوتو ہم آپ کو بتا کیں گے کہان پر کیسے کام کیا جائے گا۔
 - (ب) اگرآپرقم بیرون ملک بھیجنا چاہتے ہیں ہم آپ کو بتا کیں گے کہ یہ کیسے بھیجی جاسکتی ہے اورآپ کو بتا کیں گے:
 - (i) خدمات کا بیورااوراس کے استعمال کا طریقہ
 - (ii) آپ کے ذریعہ جیجی جانے والی رقم جومستفید کو ملے گی اس کا وقت اورا گرتا خیر ہوتواس کی وجہ بھی بتا کیں گے۔
- (iii) آپ کے ذریعہ بیرون ملک بھیجی جانے والّی رقم پر آپ کوکمیشن دینا ہوگا اور مستفید کو بھی وہاں پر بینک چارجیز دینا ہوں گےاس کی تفصیل بھی ہم آ پکو بتا کیں گے۔
- (ج) ہم آپ کو بہ بھی بتا ئیں گے کہ آپ کے ذریعہ بیرون ملک ادائیگی کرنے سے متعلق اطلاعات موزوں ہے یا نہیں۔اگران میں کوئی فرق ہے یا نامکمل دستاویز تو ہم کوفوراً صلاح دیں گے کہاس کوٹھیک کرلیس یامکمل کرلیس۔
- (د) اگررقم بیرون ملک سے آپ کے کھاتہ میں ٹرانسفر ہور ہی ہے ہم آپ کو بتا کیں گے کہاصل قم کتنی تھی اوراس پر چارجیز کتنے لگے۔اگر بیرون ترسیل کنندہ بیچار جیز دینے پر رضامند ہے تو ہم آپ کے کھاتہ سے چارجیز نہیں وصولیں گے۔
- (ہ) جب بھی آپ ہم سے التجاکریں گے ہم غیرمککی زرمبادلہ خدمات سے متعلق قانونی ضرورتیں اورشرا کط کے بارے میں آپ کی رہنمائی کریں گے۔
- (و) اگر ٹیرون ملک بھیجی جانے واٹی یا ہیرون ملک سے آنے والی رقم کے کھا توں میں کریڈٹ ہونے میں مجوزہ تاریخ سے تاخیر ہوتی ہے آپ کومعاوضہ دیا جائے گا (الف) اگر رقم کے واجب الا دا تاریخ سے تاخیر ہونے پر آپ کوسود میں نقصان اٹھانا پڑتا ہے (درمیانی وقفہ کا) (ب) یا فوریکس ریٹ میں کمی آجاتی ہے تو ہم اپنی معاوضہ یالیسی کے تحت معاوضہ ادا کریں گے۔

8.1′ مندوستان کے اندر ترسیل زر

اگرآپ ہندوستان کے اندر ہی کسی جگہ اپنی رقم بھیجنا چاہتے ہیں تو ہم اس کے بارے میں آپ کو ہتا کیں گے

- (الف) اینی خدمات کی تفصیل اوراس کے استعمال کا طریقه
- (ب) ہم آپ کوآپ کی ضرورت کے حساب سے رقم مجیجنے کا بہترین طریقہ
- (ج) ہم آپکوانی ٹیرف شیر ول کے مطابق سارے چار جیز بشمول کمیشن جوآپ کوان خدمات کے لئے اداکر ناہوگا کے بارے میں
- (د) ہم آپ کورقم نی ترسیل خواہ وہ موبائل بینکنگ/ آرٹی جی ایس کے ذریعہ کی گئی ہو، کے اسٹیٹس کے بارے میں ایس ایم ایس/ای میل کے ذریعہ مطلع کریں گے۔
 - (ه) ہم اپنی ویب سائٹ پراپن^{دو کسٹ}مرسہولت مراکز'' کی تازہ ترین رابطہ سے متعلق جا نکاریاں مہیا کراتے ہیں آپ اس کے ذریعہ اپنی تحقیقات/ شکایات جوآرٹی جی ایس/این ای ایف ٹی ہے متعلق ہوں دریافت کر سکتے ہیں۔
 - (و) اگررقم کی ترسیل میں تاخیر ہوجاتی ہے تواس کی وجہ سے آپ کو ہوئے نقصان/اضافی اخراجات کی تلافی ہم کریں گے۔
 - (ز) ہم ترسیل زر کی سہولیات کا دائر ہ کشمر کی پہونچ تک بڑھائیں گے۔

8.12 قرض دینا(لینڈنگ)

- (الف) ہم قرض اور پیشگی رقم دینے میں اپنے بورڈ سے منظور شدہ یالیسی پڑمل کریں گے۔
- (ب) ہم قرض دینے کی بنیاد بہت محتاط اور ہوشمندانہ طریقہ سے آپ کی مالی حالت اور رقم واپسی کی قوت کو مدنظر رکھتے ہوئے ہر فیصلہ کریں گے۔
- (خ) ہم فرض دینے کے معاملہ میں سیکس ، ذات ، مذہب کے لئے امتیا زنہیں برتیں گے ، لیکن اس کا اطلاق ان اسکیموں پرنہیں ہوگا جو کسی مخصوص سیکشن کے لئے حکومت کی طرف سے بنائی گئی ہیں۔

8.12.1 فرضه جات

8.12.1.1 عام معلومات

ہم بتا نیں گے

- (الف) آپ کے ذریعہ حاصل کرنے والی قرض/کریڈٹ سہولیات سے استفادہ حاصل کرنے کے لئے بہت اہم شرائط اور حالات (ایم آئی ٹی سی) کی جانکاری دیں گے۔
- (ب) ہم آپ کواپنے قرض اور کریڈٹ کارڈ مصنوعات سے متعلق اہم نکات کی تفصیل جس میں قرض رکریڈٹ کارڈ کی منظوری کی اطلاع بھی شامل ہے کی وضاحت کریں گے۔
- (ج) ہم آپ کوقرض کی درخواست دینے سے پہلے آپ سے ضروری کاغذات ، دستاویز اوراطلاعات کے حصول کے بارے میں بتا کیں گے۔ہم آپ

 کو پیجھی بتا کیں گے کہ آپ کی بیچان ، پیتہ ، روزگاروغیرہ سے متعلق ضروری دستاویز کے حصول کے بارے میں بھی بتا کیں گے۔ یااس کے علاوہ

 کوئی اور دستاویز جو قانونی اتھارٹی نے مانکے ہوں (پین کارڈ کی تفصیل وغیرہ) تا کہ قانونی اور ریگولیٹری ضرورت پوری کی جاسکے کے بارے
 میں بھی بتا کیں گے۔
- (د) ہم آپ کی قرض/کریڈٹ کارڈ درخواست میں درج سبھی تفاصیل کی تصدیق کریں گے۔ پیٹل آپ کے گھر پر/ آپ کی تجارتی جگہ پرخود جا کرفون سے دابطہ قائم کر کے یاہم اپنی مقرر کردہ ایجنسیوں کے ذریعہ پورا کریں گے۔اگر بیضروری ہوا تو۔
- (ه) اگرہم آپ کواوورڈ رافٹ کی یاموجودہ اوورڈ رافٹ کی لمٹ میں اضافہ کی پیشکش کرتے ہیں تو ہم آپ کو بتا ئیں گے کہ بیڈیمانڈ پرواپسی کے لئے ہے یا پچھاور۔اگر ضروری ہوا تو ہم آپ کولمٹ سے زیادہ رقم نکالنے کے طریقہ اور اس پر سود کا تخمینہ لگانے کے طریقہ کے بارے میں بھی بتائیں
- (و) اگرہم آپ کوفون کے ذریعہ ہی کریڈٹ سہولت کی پیشکش/منظوری دیتے ہیں تو ہم آپ کے اکاؤنٹ میں رقم کریڈٹ کرنے سے پہلے تحریری منظوری لیس کے یا گرآپ کسی اور طریقہ کا استعمال کرتے ہیں ہم الیکٹرانک ذرائع سے ضروری تصدیق کے بعد ہی آپ کے اکاؤنٹ میں زائد رقم کریڈٹ کریں گے۔
- (ز) ہم کسی جھی طرح سے آپ کو ناجائز پیشگی منظور کریڈٹ پالیسی کی پیشکش نہیں کریں گے۔مثلاً کریڈٹ کارڈ میں لمٹ میں اضافہ اور ذاتی قرض لمٹ میں اضافہ وغیرہ۔

8.12.1.2 فترض (لون) كي درخواستين اور ان ير عمل كا طريقهٔ كار (پروسيسنگ)

- (الف) کسی قرض مصنوعات (پروڈکٹ) کے لئے درخواست کرنے پرہم اپلی کیشن فارم کے ساتھ ہی آپ کواس پر شرح سوداوراورسالانہ سود کا تخمینہ،
 پیفلوٹنگ ہوگا یا فکسڈ، پروسیسنگ کی فیس رچار جیز،اگر قرض منظور نہیں ہوتا ہے تو یہ فیس واپس ہوگا/ اداکر دی جائے گی، پیشگی ادائیگی آپشن (
 موقع) اور چار جیز اگر کوئی ہوں تو، پرچار جیز،موجود شرح سود میں تبدیلی یا کوئی اور معاملہ وغیرہ جس سے مقروض کے مفادمتا ثر ہوں کے بارے
 میں بتائیں گےتا کہ آپ دوسری بینکوں سے اس کا موازنہ کر کے اپنے فیصلے سے ہم کو آگاہ کرسکیس۔
- (ب) ہم آپ کو جمع کرنے والی ضرور کی دستاویزوں کی چیک لسٹ دیں گے تا کہ آپ اپنی قرض درخواست کے ساتھ قانونی اور ریگولیٹری ضروریات کو ایس کی پیشن فارم بھرنے میں اگر آپ پورا کرتے ہوئے بھی دستاویزوں کے ساتھ اپنی اپلی کیشن فارم کو کممل کر کے ہمارے پاس جمع کریں ہم آپ کواپلی کیشن فارم بھرنے میں اگر آپ کو فضرورت ہوتو مدد بھی کریں گے۔
- (ج) آپ کی درخواست فارم موصول ہونے پر بغیر کسی رکاوٹ کے ہم آپ کو تحریری وصولیا بی دیں گے خواہ آپ نے بیفارم خودیا آن لائن جمع کیا ہوہم وصولیا بی میں آپ کو یہ بھی بتا کیں گے کہ آپ کی درخواست پر کتناوقت گے گا۔
- (د) ہم آپ کو 20 لاکھ روپئے تک کی قرض درخواست پر 30 کام کے دنوں کے اندرہم اپنے فیصلہ سے آگاہ کردیں گے۔ یہ میعاد آپ کے فارم وصولیا بی کی تاریخ سے گئی جائے گی بشرطیکہ آپ کی درخواست ہر طرح سے کلمل ہواوراس کے ساتھ بھی ضروری دستاویز منسلک کردیئے گئے ہوں (چیک لسٹ میں بتائے گئے دستاویز)
- (ہ) عام طور پر بھی ضروری دستاویز آپ کی قرض درخواست کے ساتھ ہی جمع کرالئے جاتے ہیں پھر بھی اگر کوئی اوراضا فی معلومات کی ضرورت پڑنے برہم آپ سے فوراً رابطہ کریں گے۔
 - (و) ہم آپ کوتر ری طور پر آپ کے ذریعہ جمع کی گئی قرض درخواست کومستر دکرنے کی صورت میں آپ کواطلاع دیں گے۔
 - (ز) ہم آپ کو قرض منظور کی لیٹر فراہم کریں گے جس میں قرض کی رقم اورساری شرا لط درج ہوں گی۔ آ
 - (ح) ہم آپ کورقم واکسی شیڈ ول بھی مہیا کریں گے جس میں قرض میعاد کے لئے رقم واپسی بشمول اصل رقم اوراس پر سود کی تفصیل ہوگ ۔
- (ط) ہم آپ کو یہ بھی مطلع کریں گے کہ شرح سود میں تبدیلی ہونے پرآپ اپنی ماہانہ قسطوں میں تبدیلی چاہتے ہیں اس بارے میں آپ اپنا آپشن دے سکتے ہیں۔
- (ی) ہم آپ کوآپ کی درخواست پراپنی قیمت پرآپ کے ذریعہ قرض فارم کے ساتھ جمع کئے گئے بھی دستاویزوں کی تصدیق شدہ کا پیاں فراہم کریں گے۔
- (ک) ہم آپ کووہ سبجی دستاویز جوسیکورٹی (ضانت) کے طور پر رقرض کے لئے دوسر یے خض کی ضانت کے طور پر ہمارے پاس جمع کئے گئے ہیں کی تحریری رسیددیں گے۔
- (ل) آپؒ کے اکاؤنٹ (قرض) کے این پی اے (واپسی کی امیز ہیں) ہونے سے پہلے ہم پوری کوشش کریں گے کہ آپ کوا کاؤنٹ کے اسٹیٹس کے بارے میں لیٹر/ای میل/ایس ایم ایس کے ذریعہ مطلع کر دیں۔
 - (م) ہمآپ کوآپ کے قرض کی واپسی یااضافی سیکورٹیز کے لئے (مِعاہدہ کے مطابق) وقت سے کافی پہلے ایک نوٹس دیں گے۔
 - (ن) ہم آپ کوڈیمانڈلون/میعادی لون کے سالانداشیشنٹ مہیا کرائیں گے۔
 - (س) اگرآپ کوزیادہ مرتبہلون اسٹیٹمنٹ کی ضرورت پڑتی ہےتو ہم ٹیرف شیڈول میں درج فیس لے کران کومہیا کرا نہیں گے۔
- (ع) ہم آپ کو قرض واپسی پر بھی بقایا جات کی ادائیگی کے بعد آپ کے ذریعہ جمع کئے گئے بھی دستاویز رسیکورٹیز اورٹائٹل ڈیڈس وغیرہ 15 دنوں کے اندرواپس کردیں گے۔اگر کوئی اور دعوہ آپ کی طرف نکاتا ہے تو ہم پوری تفصیل بتاتے ہوئے آپ کوایک نوٹس ایس دعویٰ سے متعلق دیں گے اور جب تک اس دعویٰ کا تصفیہ نہیں ہوجا تا ہے ہم اپ کے ذریعہ جمع کئے گئے دستاویز / سیکورٹیز / ٹائٹل ڈیڈس اپنے پاس روک رکھیں گے۔
- (ف) قرض لیتے وقت آپ کے ذریعہ جمع نکئے گئے بھی دستاویز/سیگورٹیز/ٹائٹل ڈیڈس آپ کے ذریعہ قرض اور باقی ڈیوز جمع کرنے کے بعد (معاہدہ کےمطابق)اگر 15 دن میں آپ کوواپس کرنے میں تاخیر ہوتی ہے تو ہم اس کامعاوضہ دیں گے۔
- (ص) قرض حاصل کرتے وقت آپ کے ذریعہ جمع سبجی دستاویز/سیکورٹیز/ٹائٹل ڈیڈس میں سے اگر کوئی دستاویز گم ہوجاتی ہے توہم اس نقصان کی تلافی کریں گے۔ہم آپ کواس بابت ایک سرٹیفکٹ جاری کریں گے کہ سیکورٹیز/ دستاویز/ٹائٹل ڈیڈس کھوگئی ہے/ ہیں اوران دستاویزوں کی ڈپلی کیٹ کابی حاصل کرنے میں ہم آپ کی پوری مدد کریں گے۔

- (ق) اگرآپ کے ذریعہ مالی ادارہ یا آپ کی بینک کے ذریعہ آپ کے قرض اکا ؤنٹ کےٹرانسفر کے بارے میں کوئی درخواست موصول ہوتی ہے تو ہم اس پڑمل کریں گے اوراپنے فیصلہ سے ہم 2 ہفتہ کے اندر مطلع کردیں گے۔
 - (ر) ہم فلوٹنگ ریٹ پر ہوم نوٹس کی پیشگی ادائیگی پر ہم کوئی جرمانہ/ حیارجیز کی وصولی نہیں کریں گے۔

8.13 گارنٹی

- (الف) اگرآپ چاہتے ہیں کہآپ کی ذمہ داریوں/ دینداریوں کی گارٹی کوئی تھرڈ پارٹی لے لے اور ہم اس کومنظور کرلیں تو ہم آپ سے اس معاملہ میں اجازت چاہیں گے کہآپ ہمیں اس کی خفیہ اطلاعات اس سے اجازت چاہیں گے کہآپ ہمیں اس کی خفیہ اطلاعات اس سے یااس کے قانونی مشیر سے لینے میں اجازت دیں۔
 - (ب) ہم یکھی کریں گے:
- (i) ہم ان سے کہیں گے کہ آپ آزادا نہ طور پر قانو نی مشورہ کرلیں کہ آپ قرض لینے والے کے دعووَں کو بہتر سمجھتے ہیں اور آپ کے فیصلہ کے نتائج سے بھی واقف کرائیں گے۔ (ہم ان سے ان سبجی دستاویزوں پرصاف طور پر سفارشوں پر دستخط کرائیں گے)۔
 - (ii) ہم ان کو(تھرڈپارٹی کو) پیجھی بتا ئیں گے کہ قرض لینے والے کے ساتھ ساتھ آپ پر بھی دینداریوں کی واپسی کی ذمہداری آ جائے گی۔
 - (iii) ہم ان کو بتا کیں گے کہ اب آپ پر دینداری کون کون ہوگا۔
- (iv) آپ کے ذریعہ کریڈٹ سہولت سے استفادہ کے بارے میں جو بھی شرائط ہیں خواہ وہ قرض منظوری/قرض معاہدہ کی ہوں کی ایک ایک کا پی بغیر کسی فیس کے آپ کے گارنٹر کو بھی دیں گے۔
 - (ج) اگرآپ کسی قرض (اون) کے گارنٹر بننے کی سوچ رہے ہیں تو ہم آپ کو بتا کیں گے کے بارے میں۔
 - (i) گارنٹر(ضانت گیر) کی حیثیت سے آپ کی دینداریاں۔
 - (ii) آپ بینک کوئتی قرض رقم کی دینداری چکانے کا وعدہ کررہے ہیں۔
 - (iii) ان حالات کے بارے میں جب ہم آپ کودینداری چکانے کے لئے بلائیں گے۔
 - (iv) اگرآپ گارنٹر کی حیثیت سے قرض کی رقم چکانے میں مجبور ہیں تو ہم بینک میں جمع آپ کی دیگرر قوم سے رجوع کریں گے۔
 - (٧) ہم آپ کو یہ بھی بتا کیں گے کہ گارنٹر کی حیثیت ہے آپ نے ایک مخصوص رقم (رقم کی حد) کی ذمہ داری لی ہے یا یہ بغیر لمٹ کی ہے۔
- (vi) ہم آپ کوان حالات اور وقت کے بارے میں بھی بتا کیں گے جبکہ آپ کو گارنٹر کی حیثیت سے آپ کی ذمہ داریوں اور دینداریوں سے خلاصی مل جائے گی اور اس سے متعلق طریقۂ کار کو بھی ہم آپ کو بتا کیں گے۔
 - (vii) ہم کوآپ کو قرض لینے والے، جس کے آپ گارنٹر ہیں کی مالی حالات میں اگر کوئی تبدیلی یا براوقت آتا ہے کے بارے میں بھی بتائیں گے۔
- (د) ہم آپ کوآپ کے ذریعہ ضانت کے طور پرر کھے گئے بھی دستاویز رٹائٹل ڈیڈس جائداد کور ہن رکھنے کی وغیرہ قرض کی ادائیگی اور بھی بقائے جات کی ادائیگی کے بعد 15 دن کے اندروا پس کر دیں گے۔
- (ہ) ہم آپ کو قرض کی ادائیگی اور بھی بقایۂ جات کی ادائیگی کے اگر آپ کے ذریعہ ضانت کے طور پر رکھے گئے بھی دستاویز رجا کدا درہ من رکھنے کی ٹائٹل ڈیڈس وغیرہ 15 دن کے اندروا پس نہیں کر سکیس گے تو تاخیر کامعاوضہ دیں گے۔
- (و) اگر ضانت کے طور پر ہمارے پاس رکھے گئے دستاویز /سیکورٹیز / ٹائٹل ڈیڈس میں سے پچھ گم ہو جاتا ہے تو ایسی حالت میں گم ہوئے دساویز کر سیکورٹیز کی بابت کھو جانے کا سرٹیفکٹ تصدیق شدہ جاری کریں گے اور گم شدہ دستاویزوں کی ڈپلی کیٹ کاپی حاصل کرنے میں ہم آپ کی پوری مدد کریں گے۔ پوری مدد کریں گے۔

8.14 سینٹرل رجسٹری (مرکزی /اندراج)

جب آپ قرض سہولیت حاصل کر لیتے ہیں اور اپنی غیر منقولہ جائداد کی یاتھرڈ پارٹی ضانت کے طور پررکھتے ہیں ہم آپ سینٹرل رجسڑی کے طریقہ کارکے بارے میں بتائیں گے اور اس بات کی حقیقت کہ ان رکارڈس کو کسی بھی قرض دینے والے یا کوئی دوسر اشخص جو آپ کی جائداد کے ساتھ ڈیلنگ کررہا ہے وہ ان رکارڈس کودیکھ سکتا ہے۔

8.15 بقايهٔ جات كا تصفيه

(الف) اگرآپ وقت مقررہ پراپنا قرض اداکر نے سے قاصر ہیں تو ہم آپ کواس بابت جلد سے مطلع کیجئے۔

- (ب) ہم آپ کی جائز مالی مشکلات پر ہمدردانہ اور مثبت سوچ کے ساتھ غور کریں گے ہم اپنی ریگو لیٹری ہدایات اور پالیسی کے عین مطابق ہی کام کریں گے۔
 - (ج) ہمآپ کوآپ کی مشکلات پر قابویانے میں مدد کریں گے۔
- (د) اگر ہم آپ کو یک مشت تصفیہ (او ٹی ایس) کی پیشکش کرتے ہیں آپ کے بقائیۂ جات کی ادائیگی کے لئے تو ہم آپ کو یک مشت تصفیہ کی پیشکش کی وضاحت کریں گے۔
 - (ه) ہم یک مشت تصفیہ بیشکش کی شرائط وغیر ہ کوتح سری طوریر آپ کو دیں گے۔
- (و) اگر شبھی بقایہ جات یک مشت تصفیہ اسکیم کے تحت طے ہوجاتے ہیں آپ کو اس تصفیہ کے نتائج کو تفصیل سے بتائیں گے کہ اس کا اثر آپ کی کریڈٹ ہسٹری پر کیا ہوگا جو ہی آئیسی کے ذریعہ قائم (مین ٹین) رکھی جاتی ہے۔

8.16 قرضوں/کار ڈڈیوز کو فروخت کرنا (سیکورٹائی زیشن)

- (الف) آپ کے قرضوں/کارڈ پر بقابیہ جات کو دوسرے اداروں کوفروخت کرنے کے معاملہ میں ہم آپ کواس ادارہ کا نام اور اس سے رابطہ کی تفصیل نیز آپ کے قرضوں ربقابۂ جات کی رقم جواس کوٹر انسفر کی گئے ہے کے بارے میں کلمل معلومات فراہم کریں گے۔عام حالات میں قرض/کارڈ ڈ بوز جوغیر معیاری مانے جاتے ہیں ایک معاہدہ کے تت اسیٹ ریکنسٹر کشن کمپنی (اے آرسی) کوفروخت کردیئے جاتے ہیں جہاں یہ بقابۂ جات آپسی سمجھوتہ سے طے کر لئے جاتے ہیں ایسے اسیٹ کوائے آرسی کو دیئے کا کوئی سوال نہیں اٹھتا ہے۔
 - (ب) اب آپ کواپی دینداریاں اس ادارہ کوادا کرنا ہوں گی جہاں یے قرض/کارڈ دڈیوزٹر انسفر کئے گئے ہیں۔
- (ج) جس ادارہ کو آپ کو قرض رکارڈ بقایۂ جات ٹرانسفر کئے گئے ہیں وہ آپ کے کریڈٹ انفارمیشن (جمع رقم کی اطلاع) لگا تارسی آئی ہی (کریڈٹ انفارمیشن کمپینیز) کورپورٹ کرتار ہےگا۔
- (د) اگرآپ کواس ادارہ جس کوآپ نے قرض ربقایۃ جات منتقل کئے گئے ہیں سے کوئی شکایت ہے ایسی حالت میں ہم آپ کی مدد کرنے کی پوری کوشش کریں گے۔

8.17 اليكثرانك بينكنگ

8.17.1 **پین اور پاس ورڈس**

- (الف) ہم آپ کے تنحفظ کے لئے راز داری اور سیکورٹی کویقینی بنانے کے لئے پینس اور پاس ورڈس سے متعلق ٹرمنل سیکورٹی ، اسٹور بی اور جنریشن کے طریقہ کے لئے انٹرنیشنلی منظور شدہ معیار کواپنا کیں گے۔
- (ب) ہمآپ کوآپ کا پین تصدیق کرنے کے بعدا پنی برانچ پریا آپ کا پتہ جو ہمارے پاس ریکارڈ ہے پردیں گے/ارسال کریں گے۔آپ خود بھی اپنا پین جزیٹ کر سکتے ہیں۔
 - (ج) آپایپناکاؤنٹ کی حفاظت کے لئے آسان بن یا پاس ور ڈ جیسے کہ مندرجہ ذیل میں دیئے ہوئے ہیں سے اجتناب کریں:
 - (i) اینی تاریخ بیدائش،مهینداورسال
 - (ii) سيريل نمبرس (مثلاً 1,2,3,4 وغيره)
 - (iii) ایسے نمبروں کا جوڑ جوآ سانی سے انداز کئے جاسکتے ہیں (مثلاً 1111)
 - (iv) این ٹیلیفون نمبر کا کوئی حصہ
 - (V) آپ کے کسی کارڈ پر چھپے ہوئے نمبروں کا پچھ حصہ
 - (٧١) دوسرے آسانی سے پہوننچ والے ڈاٹا (مثلاً ڈرائیونگ لائسنس یا دوسرے نمبر جو آپ سے جڑے ہوئے ہوں)
 - (vii) اینے قیملی ممبرس، پالتو جانوریا گلیوں کے نام وغیرہ
 - (د) آپکواپنے پن یا پاس ورڈ کی حفاظت کرنا چاہئے

آپ نه کریں

- (i) آپکسی کوبھی آپنا کارڈ، پاس ورڈ/ بن یا دوسری سیکورٹی معلومات کا استعمال نہ کرنے دیں۔
 - (ii) اینے پاس ورڈ/ بن یا دوسری سیکورٹی معلومات کولکھ کرنہ دیں۔

- آپ کسی کوبھی اپنے اکا ؤنٹ کی تفصیل، پاس ورڈ' بن یا دوسری سیکورٹی معلومات نہ دیں خواہ وہ شخص ہی جواپنے کو بینک کا آتھرائز ڈنمائندہ ہی (iv)
- کسی بھی شخص کے ذریعہ فون/ای میل پر کال کر کے آپ کے بینک ا کا ؤنٹ کی تفصیل پوچھنے پرخواہ وہ کسی بھی مقصد کے لئے ہوآپ جواب نہ (v)
- ۔۔ آپ شکار نہ بنیں جھوٹی پیشکش/ لاٹری کی جیت/ بیرون ملک سے ستے ریٹ پر فارن کرنس کی ترسیل خواہ وہ کسی ادارہ رفرم کی جانب سے ہویا کسی ہندوستانی شہری کی جانب سے کہ وہ ایسے ادارہ رفرم کا نمائندہ ہے کی باتوں سے ۔ یہ پیشکش عام طور پرموبائل فون/ای ۔میل ۔ لیٹر/الیس ایم ایس (vi) کے ذریعہ ہی موصول ہوتی ہیں۔

همیشه رکهیں

- ا پنے بن/ پاس ورڈ اور دوسری سیکورٹی معلومات کو یا در کھیں اورتخریری خط و کتابت کوتلف کر دیں اگر کوئی آپ کوملیں۔ (i)
 - اگرآپ اپناین بدل رہے ہیں تو ہوشیاری سے نیاین چنیں۔ (ii)
 - ا پنا کوئی تھوں یاس ورڈ چنیں اور وقفہ وقفہ سے اس کو بدلتے رہیں۔ (iii)
- آپ اپنے کارڈ کوذ اتی حفاظت میں رکھنے کے لئے مختاط قدم اٹھائیں اور اپنے بن/ یاس ورڈ اور دوسری سیکورٹی معلومات کو ہروقت خفیہ رکھیں۔ (iv)
 - آپاس بات کوئینی بنائیں کہ بمری کے بوائٹ (پی اوالیس) پری اے ٹی ایم پراپنے کارڈ کے استعمال کے وقت کوئی آپ کود کیھ خدر ہا ہو۔ (v)
- اگرآنے کوالیامحسوں ہوکہ آپ کے پاس ورڈ/ بن کے بارے میں کسی کومعلوم ہوگیا ہے تو آپ فوراً اس کی اطلاع ہم کودیں۔ایسے موقع پرآپ کو (vi) حاہیۓ کہ فوراً اپنایاس ورڈ/ بین بدل دیں۔
 - اگرآپ کے مختلف کارڈ ہیں توسب کے بین الگ الگر تھیں۔ (vii)
- آپاینے کمپیوٹر/موبائل فون می اسکرین سیور میں ایک پاس ورڈ ڈالیں تا کہ بغیر آپ کی مرضی کےکوئی بھی آپ کے کمپیوٹر/موبائل فون کا استعال (viii)
- اگرکسی کوآپ کا بن/ پاس ورڈیا دوسری سیکورٹی معلومات کاعلم ہوگیا ہے تو آپ کے ہمیں بتانے پر ہم فوراً ہی اس کے غلط استعمال پر روک لگانے (,) کے لئے قدم اٹھائیں گے۔

8.17.2 انٹرنیٹ بینکنگ

- ہم انٹرنیٹ بینکنگ کے ذریعہ محفوظ ٹرانز یکشن کرنے کے لئے سبھی ضروری قدم اٹھائیں گےاورایک محفوظ سیکورٹی سٹم رکھیں گے۔ (الف)
- ہم انٹرنیٹ بینکنگ سٹم اور تکنیک کوجدیدیت کی طرف بڑھانے کے لئے اس پرنظر ثانی کرتے رہیں گے اور معقول وموزوں طریقۂ کاراپناتے ر ہیں گے تا کہ بیسٹم محفوظ بنارہے۔
- ہم آپ کو وقفہ وقفہ سے ای میل کے ذریعہ، ویب سائٹ کے ذریعہ یا فون کے ذریعہ آن لائن سیکورٹی کے بارے میں آپ کی واقفیت میں (5) اضافہ کے لئے قدم اٹھاتے رہیں گے۔
- ہم بھی بھی ذاتی طور پریاتح سری طور پر (ای میل کے ذریعہ بھی) آپ کے انٹرنیٹ بینکنگ کی سیکورٹی معلومات کے بارے میں تصدیق کرنے (,) کے لئے ہیں یوچھیں گے۔
- ہم جب آپ کو پہلی بارا نٹرنیٹ بینکنگ تک رسائی دیں گے تو ہم بتا ئیں گے کہ آپ کواپنی آن لائن اطلاعات کی حفاظت کی جا نکاری کے لئے کس سے رجوع کرنا ہے اور آپ کوخود کو یا اپنے کمپیوٹر کوفر اڑ گھوٹالوں اور ان انھرائز ڈٹر انز یکشن سے کیسے بچانا ہے، اور یہ معلومات وقباً فو قباً اپ ڈیٹ (,)
- م آپ کو یہ بھی بتا ئیں گے کہ آپ کو کیا طریقۂ کارا پنانا ہے اگر آپ کے کمپیوٹر پرکسی کی ان انھرائز ڈرسائی ہوجائے وروہ آپ کے اکا ؤنٹ یا مشکوکٹرانز یکشن آپ کی انٹرنیٹ بینکنگ خدمات کا فائدہ اٹھا کراستعال کرر ہاہے اس کے بارے میں آپ کوجیسے ہی معلوم ہوآپ فوراً ہی ان مشکوک ایکٹیوٹیز کی رپورٹ ہم سے کریں۔

- (ز) جب آپ کوانٹرنیٹ بینکنگ خدمات تک رسائی ہوجائے تو ہم ان خدمات کے حصول سے متعلق سبھی شرائط کے بارے میں آپ کو ہتا کیں گے۔ ان شرائط کی تفصیل ہماری ویب سائٹ پر بھی موجود ہے۔
- (ح) سبھی انٹرنیٹ بینکنگ خدمات کے استعمال سے متعلق سبھی چارجیز کے بارے میں آپ کو آن لائن بتا دیا جائے گا۔انٹرنیٹ بینکنگ سے جڑے دوسرے چارجیز کے بارے میں ہمارے ٹیرف شیڑول میں تفصیل سے بتایا گیا ہے۔
- (ط) ہم وقاً فو قاً ریگو کیٹر کے ذریعہ بنائے گئے مالی ٹرانز یکشن کے لئے سینڈ فیکٹر پیرامیٹرس (معیار) کے مطابق اضافی تصدیق کا طریقه کاراپنا کیس گے۔
- (ی) آپ کے ذریعہ ہمارے پاس رجسٹر ڈوسلہ پر ہم آپ کو مخصوص کمٹ سے زیادہ کے مالی لین دین ہونے پرای میل الرٹرایس ایم ایس کے ذریعہ مطلع کریں گے۔
 - (ک) ہمنیٹ بینکنگ کے ذریعہ ہونے والے ہر پیمنٹ/بلہ رجسڑیشن پرایس ایم ایس/ای میل ارسال کریں گے۔
- (ل) ہم آپ کوایک خاص قیمت تک پیمنٹ کے لئے ایک کیپ کی سہولت دینے کی پیشکش کریں گے،اس میں ٹرانز بکشن کا طریقہ اورالیکٹرانک ٹرانز بکشن کے طریقہ کارسے ہونے والے مستفید کے بارے میں بتایا جائے گا۔اگر آپ اپنا آپشن بدل رہے ہیں ہم آپ سے ایک اضافی اختیار نامہ حاصل کریں گے۔ہمیں جب آپ سے آپشن تبدیل کرنے کی درخواست موصول ہوگی ہم آپ کوایک الرٹ بھیجیں گے۔
- (م) آپُسی بھی وقت کے لئے انٹر بینکنگ خد مات حاصل کرنے کا آپش دے سکتے ہیں لیکن آپ کوہمیں انپنے فیصلہ کے بارے میں بتانا ہو گااور یقینی بنانا ہو گا کہ آپ نے سبھی ضروریات کممل کرلی ہیں۔
- (ن) جب تک آپ کی رسائی انٹرنیٹ بینکنگ سہولیات کی طرف نہیں ہوتی /اس پڑمل نہیں کیا جا تااس سے پہلے اگر آپ کےٹرانز یکشن کے ذریعہ کوئی نقصان ہوجا تا ہے تواس کے ذمہ دار آپنہیں ہوں گے۔
- (س) اگرآپ کو پانس ورڈ/سیکورٹی معلومات نے حصول میں کوئی تکرار ہوجاتی ہے کہ وہ آپ کوذاتی طور پرنہیں ملاہے ہم صرف اپنے ذریعہ آپ کے شیح پیتہ پراس کوارسال کرنے کے ثبوت پر ہی صرف بھروسنہیں کریں گے کہ وہ آپ کوموصول ہو گیا ہوگا۔
 - (ع) کسی ناجائزٹرانزیکشن کےمعاملہ میں جبکہ آپ کے ذریعہ انٹرنیٹ بلینکنگ رسانی کاوسلینہیں پہونچاہے آپ کی ذمہ داری کچھ کم ہوگا۔
 - (i) ہم کومطلع کرتے وقت پر حقیقی نقصان یا
 - (ii) آپ کے اکاؤنٹ ہے رقم نکلنے کے وقت کے بیلنس
 - (iii) وہ کمٹ جوآپ نے ٹرانز یکشن کے لئے مقرر کرر کھی ہے
 - (iv) نکات ہے(i) ہے (iii) تک میں جو کم ہویازیادہ سے زیادہ دس ہزارروپی (Rs.10,000)
- (ف) اگرآپ فوراً جتناممکن ہوسکے ہم مطلع کریں گے کہ آپ کا پاس ورڈیا دوسری سیکورٹی معلومات کسی دوسر شے محص تک پہونج گئی ہیں یا کسی دوسر ہے کی پہونچ آپ کے انٹرنیٹ بینکنگ انفار میشن/اکا ؤنٹ تک غیر قانونی طور پر ہوگئی ہے اس کے بعد ہوئے نقصان کے ذمہ دار آپ نہیں ہوں گے۔ بشرطیکہ آپ نے خود فراڈ کیا ہے یا جان بوجھ کران معلومات کو دوسروں تک پہونچایا ہے اور ناجائز رسائی میں مدد کی ہے۔
- (ص) اگرآپ کو براہ رَاست نقصان ہوتا ہے ہمارے انٹرنیٹ بینکنگ سٹم کی سیکورٹی میں شگاف سے جو کہ ہماری طرف سے اپنائی جانے والی معقول توجہ کی ناکا می سے اور پیقصان آپ کی لا پر واہی یاغلطی سے نہیں ہوا ہے تو ہم اس نقصان کی بھریائی کریں گے۔
- (ق) اگرآپ آسانی سے احتیاطی تدابیر پرعمل کرتے ہیں تو آن لائن بینکنگ بہائے محفوظ اور آسان ہے۔ برائے مہر بانی مندرجہ ذیل مشوروں پرعمل کریں:
- (i) آپ ہماری محفوظ انٹرنیٹ بینکنگ سائٹ پر براہ راست پہو نچئے۔آپ کسی دوسری سائٹ سے ہماری سائٹ پرلنک کرکے یا ای میل کے ذریعہ پہو نچنے سے پہیز کریں اور اسکرین پرنام آنے پراس کی تصدیق کرکے فالتو ویب سائٹ سے بچیں۔
- (ii) اگرآپ سے کوئی ای میل کے ذریعہ آپ کے ٹین/پاٹس ورڈ کے بارے میں پوچھے تو آپ اس کونظرانداز کردیں اوراس کی اطلاع مجھے کوفوراً دیں، نہ تو ہم اور نہ ہی پولیس آپ سے آن لائن بینکنگ یا پیمنٹ کارڈ کے بن یا پاس ورڈ کی اطلاع کے بارے میں کوئی جا نکاری مانگتی ہے۔
- (iii) آپ استعال کرنے نے بعدا پنی نیٹ بینکنگ کولاگ آف کردیں۔ آپ' لاگ آؤٹ' بیٹن کا استعال کر کے مثین کو بند کردیں۔ آپ صرف ونڈ وکو بند کر کے لاگ آف نہ کریں۔
 - (iv) آپ ہماری بینکنگ سائٹ پررسائی کے لئے سائبر کیفے اووسرے کے بی سی کا استعمال نہ کریں۔

- (v) آپاین بی می کوجدیداینی وائرس اوراسیائی ویئر سافٹ ویئر کولگا تاراپ ڈیٹ کرتے رہیں۔
- (vi) آپ ہیکرس سے بیخے کے لئے اپنے پی ہی پروگرام میں سیکورٹی پروگرام انسٹال کریں جس سے وہ دائرس حملہ اور ناجائز پروگراموں سے بچار ہے۔
 - (vii) آپاینے بی سی اوراس کے مضامین کوغلط لوگوں سے بیجانے کے لئے ایک موزوں فائروال کوانسٹال کریں۔
 - (viii) اینے آپریشن سٹم میں'' فائل اور پر نٹنگ شیئر نگ'' سے دوری بنائی رکھیں۔
 - (ix) آپ کا بی سی جب استعال میں نہ ہواس کو 'لاگ آف' رکھیں۔
 - (x) ایخانٹرنیٹ ایکسپلورر بروزر میں اپنی آئی ڈی/ بن اسٹورنہ کریں۔
 - (xi) اینے ٹرانز یکشن اورا کا ؤنٹ کو برابر چیک کرتے رہیں۔
- (xii) ہمارے مشوروں پڑمل کرتے رہے۔ہماری ویب سائٹ عمو ما ایک اچھی اور موزوں ہے آپ کوآن لائن بینکنگ کے بارے میں وہ رہنمائی کرتی رہے گی۔

8.17.3 موبائل بينكنگ

- (الف) ہم اس بات کویقینی بنانے کے لئے کہ ہماری موبائل بدینکنگ بہت محفوظ ہے اور اس کو برابراس مقصد کے لئے اپ ڈیٹ کیا جاتا رہے گا اس کے لئے ہم بہتر اور معقول اقدام کرتے رہیں گے۔
- (ب) جب آپ انٹرنیٹ بینکنگ، موبائل اپلی کیشن یا کوئی دوسری سوشل میڈیا کا استعمال کریں تواپنی ضروری احتیاط کے علاوہ بینکنگ خدمات کی رسائی کے لئے آپ کوآپ کواپنی ڈیوائس کومحفوظ رکھنے کے لئے کچھاضافی احتیاط برتنی ہوگی کے ذریعہ:
 - (i) آپاین ڈیوائس کو یونہی نہ چھوڑ دیں اور موبائل بینکنگ خدمات میں لاگ نہ کریں۔
 - (ii) اپنی بینکنگ خدمات کے ناجائز استعال سے بیچنے کے لئے اپنی ڈیوائس کو ہمیشہ لاک رکھیں اور دوسرے احتیاطی قدم بھی اٹھا ئیں۔
 - (iii) اگرآپ کی ڈیوائس م ہوجائے یا کھوجائے تواس کی اطلاع ہم کوفوراً دیجئے۔
 - (ج) اگرآ یموبائل بینکنگ خدمات حاصل کررہے ہیں ہم آپ کورجٹریشن سے پہلے بتا کیں گے:
 - (i) یوزرتصدیق کے لئے ہمارے ذریعہ استعمال میں لائے گئے محفوظ طریقۂ کار کے بارے میں بتائیں گے۔
 - (ii) لا گوہونے والی باتیں اور''ادائیگی روک ہدایات'' واس کی منظوری کی شرا نظ کے بارے میں اگراس کے لئے کچھا لگ ہوگا، بتائیں گے۔

8.17.4 ایے ٹی ایم/ڈیبٹ اور کریڈٹ کارڈس

- (الف) ہم آپ کوا کا وَنٹ کھولتے وقت اے ٹی ایم/ڈیب کارڈ کی پیشکش کریں گے میکارڈ آپ کے ذریعہ آپٹ (چنے گئے) کئے گئے اکا وَنٹ کی قتم کے ساتھ جڑا ہوتا ہے۔اگر آپ نہیں چاہتے ہیں آپ اس کے لئے منع بھی کر سکتے ہیں۔
 - (ب) جبآپ کوکارڈ دیئے جاتے ہیں ذاتی طور پرتو ہم آپ کی پہچان کی تصدیق بھی کرتے ہیں کارڈ دینے سے پہلے:
- (ج) ہم کوکارڈ کے ساتھ گائیڈ/ممبر بُکلیٹ (کتابچہ) بکیٹ بھی بھیجتے ہیں جس میں ساری شرا اَط^{اک}ھی ہوتی ہیں اس میں سبھی معلومات جیسے کارڈ کھوجائے یاغلط استعمال برآپ کونقصان ہونے کی ذمہ داری آپ کی خود کی ہوگی وغیرہ درج ہوتا ہے۔
- (د) ہم آپ کو بتا ئیں گے کہ آپ کا کارڈ آپ کے اکاؤنٹ تک کیسے رسائی کرسکتا ہے ہم یہ بھی بتا ئیں گے کہ آپ کے اس کارڈ کے ذریعہ اور بھی کام (فنکشن) کئے جاسکتے ہیں اورا گراپیا ہے توان کاموں کے بارے میں بتا ئیں گے۔
 - (ہ) ہم آپ کوموجودہ لین دین کی لمٹ کے بارے میں بتائیں گے جو پی اوالیں کا ؤنٹرس،اےٹی ایم یا فوریکسٹرانز یکشن پرلا گوہوتی ہے۔
 - (و) ہم آپ کوآپ کے کارڈ پر لگنے والی فیس اور چارجیز کے بارے میں بھی بتا ئیں گے۔
- (ز) ہم آپ کو ہرٹرانزیکشن پر'' آن لائن الرٹ' مہیا کرائیں گے، قم خواہ کچھ بھی ہوہم آپ کے کارڈ کا جب استعال ہوگا ہم آپ کو''الرٹ' بھیجیں گے۔ہم اس وقت آپ کوایکٹیلیفون نمبر بھی دیں گے جس پر آپ رابطہ کر سکتے ہیں اگر آپ نے اپنے کارڈ کا استعمال نہیں کیا ہے یا اس کارڈ کا بیجا استعمال کیا گیا ہے۔
 - (ح) اگرآپ کے ذریعہ ایک ہی دن میں 3 مرتبہ غلط''لاگ ان'' (غلطین) کیاجا تا ہے ہم آپ کوالیس ایم الیس کے ذریعہ اس کی اطلاع دیں گے۔

- (ط) آپ کو ہمیشہ پیقینی بنانا ہوگا کہ آپ اپنا موجودہ فون نمبر/ای میل آئی ڈی ہے ہمیں مطلع کرتے رہیں تا کہ آپ فوراً''الرٹ' کا حصول کرتے رہیں۔ رہیں۔اگر آپ اپنا موجودہ رابطہ نمبر نہیں دیتے ہیں تو آپ کے کارڈ کا پیجا (غلط) استعمال ہونے کی وجہ سے ہوئے نقصان کی ذمہ داری آپ کی ہی ہوگی۔
 - (ی) جب ہم آپ کوکارڈ جاری کرتے ہیں تو ہم آپ کوآپ کے کارڈ کی حفاظت کا طریقہ بھی بتاتے ہیں۔مثال کے طور پرآپ کوکرنا ہے:
 - (i) اینے کارڈ کواینے استعال نہ ہونے والے ویلٹ برس یا گاڑی یاالیی جگہ جہاں ہے آپ کی بغیر جا نکاری کے غائب کیا جاسکے میں نہ رکھیں۔
 - (ii) جیسے ہی آپ کو کارڈ موصول ہواس پر فوراً اپنے دستخط کریں۔
 - (iii) اینے کارڈ کوٹسی نہدیں اورا گرکسی دوسرے کے ذریعہا پنا کارڈ آپ استعمال کرواتے ہیں تویا در کھیں استعمال کے بعد کارڈ واپس لینا نہ بھولیں۔
 - (iv) اگرآنپاینة بدلتے ہیں ہم کوفوراً مطلع کریں تا کہ دوسرا کارڈ آپ کے سیجے پیتہ پر بھیجاجا سکے۔اور
 - (٧) آپ کواپنے کارڈ کے کھوجانے یا چوری ہوجانے کے بارے میں معلوم ہوفوراً اس کی اطلاع ہم کودیں۔

8.17.4.1 چوری هونے /گم هوجانے /غلط ٹرانزیکشن کی رپورٹنگ:۔

- (الف) اپنے کارڈ/ین کے چوری ہونے/گم ہوجانے یااس کے ناجائز استعال کے بارے میں رپورٹنگ کا طریقہ ہم آپ کو بتا کیں گے بس آپ ہمیں اطلاع کریں۔
- (ب) ہمآپ کوکارڈ جاری کرتے وقت کارڈ کے گم ہوجانے/ چوری ہوجانے یا ناجائز استعال پراپنی طرف سے ساری شرا نظر بتاتے ہوئے یہ بھی بتا ئیں گے کہ ایسی حالت میں آپ کی کیاذ مہداری ہوگی۔
- (ج) ہم آپ کوفون نمبر/ای میل آئی ڈی رابطہ کے گئے دیں گے اگر آپ کا کارڈ/ین چوری ہوجائے /کھوجائے یاس کا غلط استعمال کیا جائے تو آپ اس پراطلاع دیں کہ آپ کے ساتھ ایسا ہو گیا ہے۔
- (د) آپ کوجیسے ہی معلوم ہو کہ آپ کا کارڈ غائب ہو گیا ہے یا کسی نے آپ کا پن/ پاس ورڈ معلوم کرلیا ہے تو سب سے پہلے اپنے پن/ پاس ورڈ کو بدلیں۔
- (ہ) جیسے ہی آپ ہمیں اے ٹی ایم/ ڈیبٹ/کریڈٹ کارڈ کے کھونے یا چوری ہونے کی اطلاع دیتے ہیں ہم فوراً ہی اس کے غلط استعمال کورو کئے کی کوشش کریں گے۔
 - (و) جب تک آپ ہم کواطلاع نہیں کریں گے اس وقت تک آپ کے کارڈ کے غلط استعمال کی ذمہ داری آپ کی ہوگی۔
- (ز) جیسے ہی کارڈنے چوری ہونے/غلط استعال کی اطلاع ملے ٹی ہم فوراً ہی اس کارڈکو''بلاک''(روک) کردیں گے۔آپہم کوفوراً فون سے یا ٹول فری نمبر جو 24 گھنٹہ کھلار ہتا ہے پر کال کریں اور اس کے بعد تحریری طور پر اس کی تصدیق کریں۔
- آپ ہم کو ہمارے ذریعی فراہم کردہ ای میل آئی ڈی پر بھی اس کی اطلاع دے سکتے ہیں۔ہم آپ کو آپ کے کارڈ کے''بلاک' ہونے کی اطلاع آپ کوفون پر دے دیں گے۔
- (ح) جیسے ہی آپ ہم کوکارڈ کے چوری ہونے/کھوجانے یا آپ کے پن/ پاس ورڈ کوکسی نے معلوم کرلیا ہے کے بارے میں بتا ئیں گے اس کے بعد آپ اس کے بعد آپ اس کے غلط استعمال ہوجانے کی ذمہ داری سے نی جائیں گے۔ بیر تفاظت اس وقت لا گونہیں ہوگی اگر آپ نے ایسا جان ہو جھ کریا دھو کہ دھڑی کے لئے کیا ہے۔
- (ط) اعتراض والےٹرانزیکشن کے معاملہ میں اگرآپ ہم سے جانکاری چاہتے ہیں تو ہم آپ کواور زیادہ تفصیل سے بتادیں گے۔ان معاملات میں جہاں ہم آپ کی دلیل سے مطمئن نہیں ہیں تو یہ ہماری ذمہ داری ہوگی کہ ہم آپ کو مزید ثبوت فراہم کریں کہ آپ کے ذریعہ اعتراض شدہ ٹرانزیکشن یقیناً جائز تھا۔
- (ی) اگرآپ ہم کسی غلط، ناجائزیاان اتھرائز ڈٹرانزیکشن کے بارے میں مطلع کرتے ہیں ہم معاملہ کی تحقیقات کریں گے اگر واقعی میں وہٹرانزیکشن غلط یا ناجائز ہواہے تو ہم اسٹرانزیکشن کو پلٹ (رپورس) دیں گے اپنے چارج بیک طریقۂ کارکے ذریعہ۔
- (ک) آپ کے ذریعہ آپ کو کارڈ موصول ہونے سے پہلے یا بن/ پاس ورڈ ملنے سے پہلے اگر صحیح ہے کوئی نقصان ہوجا تا ہے تواس کی ذمہ داری ہماری ہماری ہوگا بیش کی بشرطیکہ آپ نے اپناموجودہ پنتہ ہم کو بتادیا ہو۔ آپ کے ذریعہ کارڈ/ بن/ پاس ورڈ موصول ہونے میں اگر کوئی جھگڑا ہے جو آپ کوذاتی طور پہنیں دیا گیا ہے تو ہم اپنے ذریعہ بھیج دیئے جانے کے ثبوت پر بھروسہ نہیں کریں گے کہ وہ کارڈ/ بن/ پاس ورڈ آپ کوموصول ہوگیا ہے۔
 - (ل) آپنقصان کے ذمہ دارنہیں ہوں گےاگرآپ کے ذریعہ:

- (i) ہمارےاسٹاف/ایجنٹ یاوہ پارٹیاں جو ہماری الیکٹرا نک بینکنگ خدمات سے جڑی ہوئی ہیں ، کے ذریعہ دھو کہ دھڑی یالا پرواہی کا طریقہ اپنایا گیاہو۔
 - (ii) مشین میں،کارڈیاسٹم میں احیا نک کوئی گڑ بڑی ہوجائے جب تک کمشین پریاسٹم پرگڑ بڑ ہونے کا پیغا م کھے کرنہ آجائے۔
 - (iii) آپ کے ذریعہ کارڈس، پن یا پاس ورڈ کے حصول سے پہلے کوئی ناجائز ٹرانز یکشن ہوجائے۔
 - (iv) کوئی دوسرے طریقہ کاٹرانز یکشن جبکہ پیصاف ہوجائے کہ اس نقصان میں آپ کا کوئی ہاتھ نہیں ہے۔
- (م) آپ کے ذریعی ہمیں بتانے سے پہلے گرآپ کو کوئی نقصان ہوجا تا ہے تو آپ کودس ہزار روپید (-10,000) تک کا معاوضہ ل سکتا ہے کیکن سے لمے اس وقت لا گونہیں ہوگی اگر:
 - (i) اگرآپ نے لاپرواہی برتی یا دھو کہ دھڑی کے لئے کام کیا ہے۔
 - (ii) آپ نے اینے کارڈ کے غلط استعمال میں اپنا تعاون دیا ہے۔
 - (ن) مندرجه بالامعاملات میں جہاں کلاز لا گوہوتی ہے (معاوضہ دینے کی) آپ کی زیادہ سے زیادہ دینداری مندرجہ ذیل ہے کم ہوگی:
 - (i) نوٹیفکیش کے وقت پر اصل نقصان یا
- (ii) آپکواپنے اکا وَنٹ سے ایک وقت میں زیادہ سے زیادہ رقم نکالنے کاحق اس وقت کے درمیان جب آپ کاریکارڈ کھو گیایا چوری ہو گیا اور جب آپن اس کی اطلاع ہم کودی۔
- (س) آپ کے پاس بحث والے ٹرانزیکشن کے لئے ایک محدود وقت ہوتا ہے۔ہم آپ کوشرائط کے ساتھ اس وقت کے بارے میں بھی بتائیں گے۔

 اگر آپ نے غلط ٹرانزیکشن کے بارے میں اس وقت (محدود وقت) کے اندراندرہم کو مطلع نہیں کیا تو اس مطلب ہوا کہ اب ہم اس ٹرانزیکشن

 کو پلٹنے (ریورس) سے قاصر ہیں اوریہ آپ کو بھگتنا پڑے گا۔ ایسے بہت کم حالات بنتے ہیں جبکہ ہم کو کارڈ کے ٹرانزیکشن کو پلٹنا پڑتا ہے خاص طور
 سے جہاں کریڈٹ کارڈ اور مرچنٹ کے درمیان اشیاء یا خدمات کی کوالٹی میں کوئی جھگڑا ہو، یا آپ نے ان اشیاء یا خدمات کی کوالٹی کے بارے میں اپنا نظر یہ بدل ویایا مرچنٹ نے منع کر دیا ڈیبٹ کارڈ ٹرانزیکشن کے لئے۔
- (ع) ہم ہراے ٹی ایم پراس کی بینک کے ہیلپ ڈیسک نمبر/ رابطہ کرنے والے خص کا نام دکھا ئیں گے تا کہ آپ اپنی شکایت اوراس کا ازالہ کے لئے رابطہ قائم کرسکیں۔
 - (ف) ہم اس افسر کا نام بھی وہاں کھیں گے اور فون نمبر بھی جس کوآپ شکایت درج کراسکتے ہیں۔
- (ص) ہم مجوزہ ٹائم کمٹ کے اندراگر آپ کا ٹرانزیکشن فیل ہونے پر قم ڈیبٹ ہوجاتی ہے غلط طور پر آپ کی اطلاع پر ہم آپ کورقم کا معاوضہ دیں گے۔ بیمعاوضہ جسیا کہ تجویز کیا گیا ہودیں گے اگر دعویٰ ہمارے پاس درج کیا گیا ہومثلاً اے ٹی ایم جاری کرنے والی بینکٹر انزیکشن کے 30 دن کے اندراندر معاوضہ دے گی۔
- (ق) جھگڑے والے (ڈسپیوٹیڈ) اے ٹی ایم ٹرانز یکشن کے معاملہ میں ہم متعلقہ کیمر ہ فوٹیج رو کے رکھیں گے جب تک کہ جھگڑا طے نہ ہو جائے۔ آپ کے ذریعہ اس فوٹیج کی رسائی اس وقت تک ہی ہوسکتی ہے اگر جھگڑا مجوز ہ کارڈ کے محفوظ وقت کے اندراندراٹھایا گیا ہو۔

8.17.5 كريڈٹ كارڈ

- (الف) جب آپ کریڈٹ کارڈ کے لئے درخواست کرتے ہیں ہم آپ کو بھی متعلقہ شرائط سے واقف کراتے ہیں جیسے فیس، سود و دیگر چارجیز، بلنگ، پیمنٹ، بقایہ جات کوا کا ؤنٹ کرنے کا طریق^{د دمنی}م اماؤنٹ ڈیؤ' کی ادائیگی کی مالی قیمت، کارڈ کی تجدید (رینول) یا منسوخی یا کوئی اورمعلومات جوکارڈ کوآیریٹ کرتے ہیں ضروری ہو۔
 - (ب) ہمآپ کوآپ کی درخواست کے وقت ساری اہم شرائط (ایم آئی ٹی سی) کی ایک کا پی فراہم کریں گے۔
 - (ج) ہم آپ کوآپ کے ذریعہ کارڈ حاصل کرتے وقت اپناوالیسی کے وقت کا ہدف بھی بتائیں گے۔
- (د) ہم آپ کوایک ڈی ایکٹیویٹیٹر (استعال کے لئے تیار نہیں) کریٹٹ کارڈ بھی جاری کرسکتے ہیں اگر ہم سجھتے ہیں ضرورت کے حساب سے ایکٹیویٹ کردیئے جائیں گے بشرطیکہ آپ نے اور دوسری ضروری شرائط بھی پوری کردی ہوں۔
- (ہ) اگر ہم بغیر آپ کی منظوری حاصل کئے ہوآپ کے کریڈٹ کارڈ کوا کیٹیویٹ کردیتے ہیں یا آپ کے کارڈ کا بل بھیج دیتے ہیں۔ہم نہ صرف چارجیز کوپلٹیں گے(ریورس کردیں گے) بلکہ ہم چارجیز کی قیمت کے دوگنے کے برابر جرمانہ بھی اداکریں گے۔

- (و) ہم آپ کے لون کو بڑھادیں گے/کریڈٹ سہولت بھی اور کریڈٹ لمٹ بھی بڑھا دیں گے جبکہ آپ کی منظوری تحریری طور پرمل گئی ہو۔اگر الیکٹرانک وسیلہ سے منظوری ملتی ہے جہاں وہ آپ کےٹرانز یکشن کو جائز بنایا ہواور آپ نے بھی شرائط (ایم آئی ٹی سی) پڑھ کی ہوں اورالیں منظوری کے ڈیجیٹل رکارڈ کوعزت ملی ہواورالیں منظوری کواصل منظوری مانا جائے گا۔
- (ز) ہم آپ کے ذریعہ بنائے گئے نامنی (نامزد خص) کوایک ایڈ۔ آن۔ کارڈ بھی جاری کر سکتے ہیں۔ ہم آپ کی درخواست پرایک کریڈٹ لمٹ تک (کل لمٹ کے اندر) ایڈ۔ آن۔ کارڈ کے لئے بھی اجازت دے سکتے ہیں۔ ان بھی لین دین پر جواضا فی کارڈ ہولڈرس کے ذریعہ کئے گئے ہوں کی ذمہ داری بھی آپ کی ہوگی۔
- (5) اگرآپ کے کریڈٹ کارڈ کی لمٹ کو کم کرنے کی نجویز آتی ہے ہم کواس کی وجہ بتاتے ہوئے فوراً آپ کو مطلع کریں گے ایس ایم ایس/ای میل کے ذریعیہ آپ کے ذریعیہ آپ کے ذریعیہ آپ کے ذریعیہ کی درخواست ملنے پر 7 دن کے اندراس پڑمل کریں گے۔ آپ کی التجاخواہ تحریر میں ملے یاای میل آئی ڈی جو ہمارے پاس رجٹر ڈ ہے کے ذریعیہ ملے بشر طیکہ آپ کے ذمہ کوئی بقایہ تم نہ ہو ابقائیہ جات کا تصفیہ ہوچکا ہویا ادا کردیئے گئے ہوں۔

8.17.5.1 كريدت كارد استيتهنت

- (الف) آپ کے ذریعہ آپ کے گریڈٹ کارڈ/اکاؤنٹ کوبہترنظم ونسق مہیا کرانے کے لئے اورآپ کی خریداری/نقدی نکالنے پرنظرر کھنے کے لئے ہم آپ کو ماہانہ اسٹیٹنٹ جیجتے ہیں بغیر کسی چار جیز کے جس میں آپ کے ذریعہ کئے گئے بھی ٹرانز یکشن کی تفصیل ہوتی ہے۔آپ کے کریڈٹ کارڈ اسٹیٹنٹ پہلے سے طے تاریخ پر ہرمہینہ جیسے جاتے ہیں ڈاک/کوریئر کے ذریعہ آپ کے دیئے ہوئے پتہ پر۔اگرآپ ای۔میل کے ذریعہ چاہتے ہیں تو ہم ہمارے پاس آپ کے رجسڑ ڈایڈریس پراس کو جیسے ہیں۔ بیاسٹینٹ انٹرنیٹ بینکنگ پر بھی ہم دکھادیتے ہیں۔
- (ب) یہاسٹیٹمنٹ آپ کونہ ملنے کی حالت میں ہم آپ نے امید کرتے ہیں کہ آپ ہمارے رابطہ میں رہیں تا کہ دوبارہ آپ کواشیٹمنٹ بھیج سکیس اور آپ اس برغور کر کے ہمارے پیمنٹ وقت کے اندرا ندرادا کرسکیں۔
- (ج) ہم آپ کواگرفیس میں کوئی تبدیلی ہوتی ہے یا شرائط میں کوئی تبدیلی ہوتی ہے کے بارے میں مطلع کریں گے۔عام طور پر کسی تبدیلی (انٹریسٹ ریٹ یا کوئی ریگولیٹری ضروریات میں تبدیلی کے علاوہ) کے بارے میں لاگوہونے کی تاریخ سے ایک مہینہ پہلے نوٹس دے کر تبدیل کی جاتی ہے۔ یہ تبدیلیاں آپ کو ماہا نہ اسٹیٹمنٹ کے ساتھ ہی بتادی جائیں گی یاان کی کا بی مہیا کرادی جائے گی۔
- (د) کریڈٹ کارڈ ہولڈرکو بقایہ دار ماننے کے بارے میں کریڈٹ انفار میش کمپنی (سی آئی سی) کورپورٹنگ سے پہلے ہم اپنے بورڈ سے منظور شدہ طریقۂ کارکواپنا کیں گے اور کارڈ ہولڈرکواپیا ماننے سے پہلے اس کونوٹس دیں گے۔

8.18 تهرد پارٹی پرودکٹس

- اگرہم کوا ختیار دیا جاتا ہے تو ہم تھرڈ پارٹی پروڈ کٹس جیسے فنڈس، بیمہ وغیرہ بیچتے ہیں۔ہم تھرڈ پارٹی مالیاتی پروڈ کٹس کی تقسیم (بیچنے) سے پہلے اپنے بورڈ سے منظور شدہ یالیسی کے تحت مارکیٹنگ یا ڈسٹری بیوٹن کریں گے۔
- (الف) ہم آپ کو مطلع کریں گے اگر ہم کسی انویسٹمنٹ کمپنی اسیٹ مینجمنٹ کمپنی یا انشورنس کمپنی کے ایجنٹ کی حیثیت سے کام کررہے ہیں اوران کے کسی انویسٹمنٹ پروڈ کٹس رہیمہ پروڈ کٹس بشمول میچول فنڈس کی پیشکش کررہے ہیں۔
 - (ب) ہمآپ کو یقین دلائیں گے کہ جوانویسٹمنٹِ اورانشورنس پروڈ کٹس فروخت کررہے ہیں وہ موجودہ قوانین اورضا بطوں کے عین مطابق ہیں۔
- (خ) جبٰ بھی آپ ہماری بینکنگ خدمات یا پروڈ کٹس ہم سے لیتے ہیں ہم آپ کوتھرڈ پارٹی پروڈ کٹس خرید نے/اس میں شامل ہونے کے لئے زبردستی نہیں کریں گے۔
- (د) اگرآپ نے ہمارے پاس کسی قرض کے بدلہ سیکورٹیز جمع کی ہیں ہم آپ پراس کے لئے بیمہ کوراسی ادارہ/کسی خاص ادارہ سے حاصل کرنے پر زوزنہیں دیں گے۔ہماری طرف سے کسی بیمہ پروڈ کٹس کو لینے کے لئے کی گئی پیشکش پوری طور سے رضا کا رانہ بنیاد پر ہموگی۔آپ آزاد ہوں گے کسی بھی سروس پرووائڈر سے بیمہ کورحاصل کرنے کے لئے۔
- (ہ) ہم آپ کو برابر وقفہ وقفہ سے ایڈورٹیز منٹ رنوٹس بورڈ/ ویب سائٹ پر/ پیفلٹ بانٹ کراپنی برانچوں کے ذریعہ فروخت کئے جانے والے پروڈکٹس (مصنوعات) کے فائدہ کے بارے میں بتاتے رہیں گے جب تک کہآپ نے انفارمیشن نہ حاصل کرنے کا آپشن دیاہے۔
- (و) ہم آپ کویقین دلاتے ہیں کہ ہمارے بھی انویسٹمنٹ اور بیمہ پروڈ کٹس جو ہماری برانچوں پرفروخت کئے جارہے ہیں ہمارے لوگوں کے ذریعہ آپ کوذاتی طور پر بتائیں جائیں گے ہمارے بیریسل آپ کواینے پروڈ کٹس کی ساری باریکیاں سمجھانے میں ماہر ہوتے ہیں۔

- (ز) ہم آپ کواپنے انویسٹمنٹ رپروڈ کٹس (بیمہ کے) فروخت کرنے سے پہلے اپنے کسٹمر کو پوری معلومات فراہم کرنے کامعقول طریقہ اپنا ئیس گے۔
 - (ح) ہم آپ کو ہی پروڈ کٹ فروخت کریں گے جس کے بارے میں ہمیں خودیقین ہو کہوہ آپ کے لئے فائدہ مند ہوگا۔
- (ط) آپ کے ذریعہ ہمارے پروڈ کٹس را نویسٹمنٹ سے متعلق پیشکش کوقبول کرنے کے بعد ہی ہم آپ سے ضروری درخواست و دستاویز حاصل کریں گے۔ آپ کی قبولیت ہم کوخواہ تحریری طور پر حاصل ہویا الیکٹرانک وسیلہ سے ہم اس کی پہلے تصدیق کرلیں گے۔
- (ی) ہم آپ کویقین دلاتے ہیں کہ ہماری متعلقہ خدمت یامختلف پروڈ کٹس کی فروخت سے متعلق بھی چارجیز کے بارے میں آپ کو بتا کیں گے اوراس کی نمائش بھی کریں گے۔
 - (ک) ہم پروڈ کٹ جوآپ کو پیش کیا جار ہاہے سے تعلق بھی شرائط کی تفصیل آپ کومہیا کرائیں گے۔
- (ل) ہم اس کویقنی بنائیں گے کہ اسٹیٹمنٹ/ پالیسی دستاویز سے متعلق بھی پابنڈیاں (فارمیلٹیز) (بشمول میڈیکل اکز امنیشن) اسکیم کے مطابق مکمل ہونے کے 30 دن کے اندراسٹیٹمنٹ رپالیسی دستاویز آپ کومہیا کرادیئے جائیں گے۔
- (م) ہم آپ کومکنہ''خدمت کی فروخت کے بعد''زیادہ سے زیادہ معلومات جیسے ایس آئی پی یاد دہانی (ری مائنڈر) موجودہ این اووی، میچورٹی کی تاریخ۔ پریمیم اداکرنے کی تاریخ وغیرہ کے بارے میں بتائیں گے۔
 - (ن) ہم آپ کووقفہ وقفہ سے آپ کے ذریعہ اپنائی گئی اسکیم ریروڈ کٹس کی عملی حیثیت (یرفامینس) کے بارے میں جا نکاری دیتے رہیں گے۔
- (س) اگر ہمیں سی میچول فنڈ/ بیمہٰ دیگر مالیاتی کمپنیوں سے کوئی کمیشن/فیس وغیرہ ان کے پروڈ کٹس کی مارکیٹنگ کے عوض حاصل ہوتی ہے تو ہم اس کا خلاصہ کریں گے۔

8.1 كرىڈٹ كاؤنسلنگ سھولت

ہم آپ کوکریڈٹ کا وُنسلنگ سہولت مہیا کرانے کی پوری کوشش کریں گے جہاں پر بھی بیہ ہولت موجود ہے وہاں ہم اپنی برانچوں میں کسی خاص حگہ پر کا وُنسلنگ کرنے سے متعلق پوری معلومات، اس سینٹر کا نام، پنۃ اور اوقات کے بارے میں معلومات فراہم کریں گے جس سینٹر پر بیہ خدمات حاصل کر سکتے ہیں ۔

8.20 ريكارڈ حاصل كرنا

ہم آپ کو آپ کی درخواست پر آپ کے ذریعہ کئے گئے ٹرانز یکشن سے متعلق بھی رکارڈ ،فیس کے عوض فراہم کریں گے بشرطیکہ بیر یکارڈ مجوزہ محفوظ وقت (پریزرویشن پیریڈ) کے اندر مانگا گیا ہو،

9 برانچ بند کرنا(کلوزر)/ جگه بدلنا(شفٹنگ)

- (الف) اگرہم کوئی برانج بند کرنا چاہتے ہیں یاا پنی برانج کسی دوسری جگہ شفٹ کرنا چاہتے ہیں یا ہم آپ کو بینکنگ خدمات مہیا کرانے سے قاصر ہیں ہم آپ کو بتا کیں گے۔
 - (i) اگراس مرکزیرکوئی برانج کامنہیں کر رہی ہے (کسی بھی بینک کی برانچ) تو2 مہینہ کا نوٹس دیں گے۔
 - . (ii) دیگرمعاملات میں 1 مہینه کانوٹس دیں گے۔
 - (ب) اگرہم برانچ شفٹ کرتے ہیں تو ہم کواپنی برانچ کی نئی جگہ کا مکمل پتہ بتا کیں گے۔
 - (ج) ہم آپ کو بینک برانچ کے کام کے گھنٹوں میں اگر کوئی تبدیلی کرتے ہیں تو بھی اس کی اطلاع دیں گے۔

مالیاتی شمولیت (فائننسیل انکلیوزن)

(الف) ہم آپ کے لئے لائے ہیں' ببیک سیونگس ہینک ڈپازٹ اکاؤنٹ' (بنیادی بچت بینک جمع کھاتہ) اس میں منیمم بیلنس کی ضرورت نہیں ہوتی ہے بشرطیکہ آپ نے لائے ہیں' ببیک سیونگس ہینک ڈپازٹ اکاؤنٹ' (بنیادی بچت بینک جمع کھاتہ) اس میں انداز کا کیا ہوا جوریز رو بینک کے ہشرطیکہ آپ نے '' اپنے کسٹمرکو بہچانئے' (کے وائی می) والی شرائط/ اینٹی منی لانڈرنگ (اے بیم ایل) شرائط پڑئل کیا ہوا جوریز رو بینک کے ذریعہ وقت بھی مہیا کرائیں گے۔اس میں اے ٹی ایم کارڈ اور اے ٹی ایم ڈبیٹ کارڈ کی سہولت شامل ہیں بغیر کسی فیس/ چار جیز کے آپ کے ذریعہ بیا کاؤنٹ کھو لتے وقت ہم اس سے متعلق ساری تفصیل صاف اور شفاف طریقہ سے آپ کو بتا ئیں گے۔

(ب) ہم ایسے اکاؤنٹ کھولتے وقت آپ کوان سہولیات سے روشناس کرائیں گے جس آسان کے وائی سی کی بنیاد پر ہموتی ہیں کین ایسے اکاؤنٹس کو اضافی طور پر''اسال اکاؤنٹس'' کہاجاتا ہے ان کھاتوں کو پچھر کاوٹوں (شرائط) کے ساتھ کھولا جاتا ہے ان شرائط (رکاوٹوں) کے بارے میں آپ کوآسان طریقہ سے مقامی زِبان سے سمجھایا جاتا ہے۔

(ج) ہم آپنی برانچوں میں'' بیسک سیونکس بینک ڈپازٹ اکاؤنٹ'' اور''اسال اکاؤنٹ'' کھولنے کے لئے کے وائی سی فارمس کی ضروریات بوری کرنے کے لئے ضروری دستاویز جمع کے بارے میں دوز بانوں/ تین زبانوں میں نمایاں طوریران کی نمائش کریں گے۔

(د) ہم ان کی تشریح کرنے کے لئے ضروری قدم اٹھائیں گے جن میں عوام میں بیداری، اپنے اسٹاف کو جا نکاری اورٹریننگ دینا خاص طور پر فرنٹ لائن اسٹاف (وہ اسٹاف جن سے عوام کاسب سے پہلے سابقہ پڑتا ہے) کوٹریننگ دیں گے۔

(ہ) ہم آپ کو بنیادی بیبک سہولیات فراہم کرائیں نے بغیر کسی خیار جیز کے۔ مثلاً آپ کے اکاؤنٹ کو مین ٹین رکھیں گے ایک مہینہ میں مخصوص ودھڈ رال، جزل کریڈٹ کارڈ، اسٹیٹ اور سینٹرل گورنمنٹ کی منفعت کی منتقلی الیکٹرانک پلیٹ فارم کے ذریعہ سے وغیرہ وغیرہ۔

(و) ہم آپ کو قیمت سے جڑی خدمات (ویلوایڈ ڈسروس) بھی فراہم کریں گے۔اگر آپ چاہیں گے تو بغیر قیمت کے یا کم چارجیز پر۔ان کے بارے میں آپ کو آپ کی زبان میں موٹے حروف میں دکھایا جائے گا۔

(ز) اگرخد مات میں،ٹرانز یکشن میں پاچارجیز میں کوئی تبدیلی کی جاتی ہےتوان کولا گوکرنے سے کم سے کم ایک ماہ پہلےآ پ کو بتادیا جائے گا۔

(ح) کوئی تبدیلی اگر کی جاتی ہے اس کے بارے میں آپ کے بتائے ہوئے وسلہ کے ذریعہ آپ کومطلع کر دیا جائے گا۔ جیسے نوٹس بورڈ پرنمائش لیٹر کے ذریعہ یا تجارتی خط و کتابت کے ذریعہ آپ کو بتا دیا جائے گا۔ (برنس کریسیا نڈینٹ)

(ط) جن جگہوں پر نہاری برانجیں نہیں ہیں، ہم ریزرو بینک آف انڈیا کی ہدایات اوران کے ساتھ متفق روڈ میپ کے مطابق ہم ان جگہوں پر بزنس کر لیپانڈ بنٹ (بیسی)/ بزنس فیسی لٹیٹر (بی ایف) کھولیں گے تا کہ وہاں کے لوگوں کے کھانتہ کھولے جاسکیں۔ان میں کھانتہ میں رقم جمع کرنا، نکالنا، ایک خاص رقم تک اورٹر انزیکشن کے نمبر بیلنس انکوائری وغیرہ شامل ہیں اس کے ذریعیر قم کوایک جگہ سے دوسری جگہ ٹرانسفری سہولت بھی شامل ہے۔

(ی) ہم یہاں سےان کھا توں میں موبائل بینکنگ سہولیات مہیا کرانے کی کوشش کریں گے۔

(ک) ہم آئی کوتر سیل زر کے دوسر بے طریقہ بھی فراہم گرنے گی کوشش کریں گے۔ جیسے موبائل فون ،الیکٹرانک پلیٹ فارم مثلاً ای ہی ایس ،این ای ایف ٹی وغیرہ۔

(ل) ہم بی سی/ بی ایف کے ذریعہ کئے غلط کا موں کے بھی ذمہ دار ہوں گے اگر ان کے خلاف کوئی شکایت درج کی جاتی ہے تو ہم اس کی تحقیقات کریں گے۔

(م) آپ کوضرورت پڑنے پرہم کریڈٹ سہولت بہت کم قیمت پر(ان کی استطاعت کے اندر)مہیا کرائیں گے پچھ شرائط کے ساتھ بیشرائط آپ کو کریڈٹ سہولت کیلئے درخواست دیتے وقت بتادی جائیں گی۔

(ن) ہم آپ کومختلف قتم کے کریڈٹ پلان جوموجود ہیں کی تفصیل ہے آگاہ کریں گے۔اس میں وہ کم ہے کم ضروریات جن کی ہینک کوآپ کی لون درخواست کے ساتھ ضرورت ہوتی ہے بھی شامل ہیں۔ایسے قرض کے لئے خاص طور پر شرائط کے بارے میں اورلون سیکورٹی کے بارے میں بتا ئیں گے۔ساتھ ہی ساتھ ادائیگی کا طریقہ سود جوڑنے کی مدت کے بارے میں بتا ئیں گے۔

(س) ہم ایک لا کھروپیة تک کے قرض کے لئے تھرڈپارٹی ضانت (کولیٹرل سیکورٹی) پرزورنہیں دیں گے۔(اس میں ایم ایس ای قرض شامل نہیں ہے اس کے لئے وہ 10 لا کھروپیة تک ِقرض پرکولیٹرول سیکورٹی کی ضرورت نہیں ہوتی ہے)

(ع) اگرآپ کوآپ کے ذریعہ اپنائی گئی کر بڈٹ سُہولت سے متعلق کوئی مالی پریشانی 'آتی ہے ہم ایسے معاملات پر ہمدردانہ اور مثبت طور پرغور کریں گے۔

(ف) اگرآپ کومندرجہ بالا میں سے کسی طرح کی مالی مشکلات کا سامنا کرنا پڑے آپ ہم کو مطلع کریں ہم آپ کواس مالی مشکلات سے چھٹکارا دلانے میں یوری مدد کریں گے۔

رص) ہم آپ کومشکلات سے نکالنے کی پوری کوشش کریں گے جہاں تک ممکن ہوگا۔ہم آپ کے لئے روائیول پیکچ (بہتر پیکچ) بنائیں گے اگراس طرح کے پیکیج سے ہم دونوں کوفائدہ ملتا ہے تو۔ (ہم دونوں کے مفاد میں پیکیج)

(ق) ہم کھانة داروں کو سمجھائیں گے بینک اُکاؤنٹ آپریٹ کرنے کا کرنے کا صحح اور بہتر طریقہ (برانچوں میں آپریٹ کرنے کا طریقہ) دیگر طریقوں الیکٹرانک ڈیوائس کے استعال کا طریقہ جو آئی ہی ٹی پلیٹ فارموں پر استعال کیا جاتا ہے۔

- (ر) ہم آپ اپنے کسٹمرکو مجھانے کے لئے فائنیشیل لٹریسی ایٹوئیز (مالیاتی تعلیمانی کارگردگی) کاسہارالیں گے۔
- (ش) ہم مختلف گروپ کو سمجھانے کے لئے اس پروگرام کے تحت جھوٹے شہروں قصبوں میں کیمپ اور اسٹال لگا ئیں گے۔اورلوگوں کو ایجو کیٹ کریں گے۔
- (ت) ہم اپنے اسٹاف کوبھی ان پروگراموں میں بہتر رول ادا کرنے کے لئے ایک میکنزم بنا نمیں گے جس کے ذریعہ ان کوایجو کیٹ کیا جاسکے۔ان کو مالیاتی شمولیت کے بارے میں ملک میں ہونے والی کوشیشعوام کے لئے اور خاص طور پر بینک میں اس جانب قدم اٹھانے کے بارے میں بتائیں گے۔
- (ث) ہم ایک سٹم بنا کیں گے جس میں بینک کے بھی اسٹاف ممبروں کے ذریعہ اکثر و بیشتر ان علاقوں میں جہاں بینکیں نہیں ہیں جانا اورعوام کو مالیاتی شمولیت کے بارے بتانا یقینی بنا کیں گے۔اور بینک کی کوششوں کومل میں لانے کی جدو جہد کریں گے۔
 - (خ) ہم اس بات کی پوری کوشش کریں گے کہ آپ کی شکانیوں کوفوراً سنیں اور جلد سے جلدان کا از الہ کریں۔
- (ذ) اگراآپ کو بینک یااس کی بیسی/ بی ایف نے کوئی شکایت ہے۔ہم آپ کوشکایت درج کرنے کا طریقہ بتائیں گے۔اور بینک کے ذریعہ ان شکایتوں کے حل کے میکنزم کے بارے میں بتائیں گے۔ہم آپ کو بینکنگ اومبڈس مین اسکیم کے بارے بھی بتائیں گے اگر آپ کی شکایت کا از الداطمینان بخش طور پر بینک کے ذریعے نہیں کیا جاتا ہے تو آپ کو بینکنگ اومبڈس مین آفس سے رجوع کرنا ہوگا۔
- (ض) ہم مالیاتی شمولیت پروگرام کی تشہیر بڑے بیانہ پر کریں گےاورغوام کو بینک کے مختلف پروڈ کٹس اوراس کی خدمات کے بارے میں بتا ئیں گے۔

11 معمر شهری اور معذور لوگ

- (الف) ہم پوری کوشش کریں گےا پنے خاص صارفین کی آسانی کے لئے جیسے عمرشہری (سینئرسٹیزن)،معذورافراداوربغیر پڑھے کھےافرادجو ہمارے ساتھ بینکنگ کا کام کرسکیں۔اس میں آسان پالیسی بنانااورایسےافراد کے لئے (درخواست دہندہ اورصارفین) پروڈ کٹس اورخد مات فراہم کرنا شامل ہیں۔
 - (ب) ہم ایساسٹم اور طریقہ ء کاربنانے کی پوری کوشش کریں گے جوآپ کے ذریعہ بینکنگ خدمات تک رسائی میں بہتری لاسکے۔
 - (ج) ہمانی برانچوں میں ایسے افراد کے لئے جسمانی طور بررسائی اورا ہے ٹی ایم تک پہنچنے میں آسانی کے لئے پوری کوشش کریں گے۔
- (د) ہم اپنے اسٹاف کواس بات کی تربیت دیں گے کہ وہ ایسے افراد کے ساتھ بہتر اور خوش اخلاقی سے بات چیت کریں اور آپ کے ذریعہ کئے جانے والے بینکنگ ٹرانز یکشن میں آپ کی مدد کریں۔
 - (ہ) اس ضابطہ میں بنائے گئے بھی وعدوں کے علاوہ ہم کومندرجہ بالا باتوں کا دھیان رکھیں گے۔
- (i) ہم آپ کوآپ کے کام میں احترام کے ساتھ ترجیح دیں گے اور ذاتی طور پر بینکنگٹر انزیکشن وآپ کی شکانیوں کے ازالہ کے لئے موجود رہیں گے۔
 - (ii) ہم آپ کو بینکنگ ہال میں بیٹھنے کے انتظام کی پوری کوشش کریں گے۔
 - (iii) ہم آپ ایک کھڑ کی پر بھی سہولیات مہیا کرانے کی پوری کوشش کریں گے۔
- (iv) ہم آپ کے ذریعہ اختیار دئے گئے تخص (اتھرائز ڈپرین) کوآپ کے فنڈس سے رقم (جولمٹ آپ نے طے کر دی ہے) نکالنے کی اجازت دیتے ہیں بشرطیکہ وہ آپ کا اختیار نامہ (لیٹر) اور پاس بگ دکھائے اور جمع کر دے۔
- (۷) ہم آپ کوآپ نے گھر پراپنی بینکنگ خدمات فراہم کرنے کی کوشش کریں گے اگر بیاری کی وجہ سے یاکسی اور عذر کی وجہ سے آپ بینک برانخ تک آنے سے قاصر ہیں۔ مثلاً آپ کے کھاتہ میں کریڈٹ کے لئے اسٹر ومنٹ لینا/نقدی لینا/نقدی دینا/ چیک کے عوض میں ڈیمانڈ ڈرافٹ جاری کرنا/تحریری طوریرکوئی اور ضرورت لاحق ہوتو اس کو پورا کرنا وغیرہ۔
 - (vi) ہم کوآپ کو (پینشنر کو) پینشن ساپ جاری کریں گے جس میں آپ کے کھاتہ میں کریڈٹ ہوئی پینشن کی پوری تفصیل ہوگی۔
 - (vii) ہممخصوص حالات میں پینشن گھر پر جا کر دینے کی کوشش کریں گے۔
 - (viii) ہم اپنی کسی بھی برانچ پر پینشنرس ہے اس کالا کف سرٹیفکٹ منظور کریں گے۔
- (ix) ہم معندورافراد کے رشتہ داروں/والدین کی رہنمائی کریں گے کہ وہ کس طرح سے پیشنل ٹرسٹ ایکٹ 1999 کے تحت ایسے معذورافراد جو لقوہ ، چلنے پھرنے سے قاصریاد پنی طور پر بیاری کے لئے قانونی سرپرست بن سکتے ہیں۔اوروہ ایسے افراد کے کھاتوں کوآپریٹ کر سکتے ہیں۔

- (x) ہم بی بھی یقین دلائیں گے کہ سبھی سہولیات جیسے چیک بک سہولیت،اے ٹی ایم سہولیت بینکنگ سہولیت ،لاکرس سہولیت بچنگر قرض،کریڈٹ کارڈس وغیرہ کی پیشکش ہم ذہنی انتشار کے شکارا فراد کو بھی بغیر کسی امتیاز کے کریں گے۔
 - (xi) ہم ذہنی معذورا فراد کومختلف بینکنگ ہے استفادہ حاصل کرنے ان کی ہرممکن مدد کریں گے۔
- (xii) ہم کوشش کریں گے کہ ہم آپ کے ساتھ برابر میٹنگیں کرتے ہیں اور آپ کی باتوں اور مشوروں کو دھیان سے سن کر آپ کے مجموعی تجربہ سے استفادہ حاصل کریں اور آپ کی بہتری کے لئے کام کرسکیں۔

12 آپ کے اکاؤنٹس کی حفاظت

12.1 محفوظ اور معتمد بینکنگ اور ادائیگی نظام

- (الف) ہم اپنی بہترین کوششوں کا آپ کو یقین دلاتے ہیں کہ آپ ہمارے نظام میں پورا بھروسہ رکھئے اور مزہ لیجئے ایک محفوظ اور معتمد بینکنگ اورادا ٹیگی نظام کا۔
 - (ب) جہاں پرمکن ہوگا ہم سی ٹی وی لگوا ئیں گےایک محفوظ نظام کے تحت قریبی نگاہ رکھنے کے لئے۔

12.2 آپ هم کو اپنی جدید پهچان سے واقف کراتے رهئے

- (الف برائے مہر بانی ہمارے پاس اپنا موجودہ پیۃ رجٹر کرائے ۔فون نمبر،موبائل فون نمبراورریا ای ۔میل آئی ڈی تا کہ ہم آپ کوضروری الرٹ جھیجے رہیں۔
- (ب) آپاس بات کوبھی بقینی بنایئے کہ آپا گرا پنا پتہ ، فون نمبر ، ای میل آئی ڈی بدلتے ہیں تواس تبدیلی سے ہم کوآپ فوراً واقف کرا کیں گے تا کہ ضرورت پڑنے پر ہم آپ سے رابطہ قائم کرسکیں۔

12.2 اپنے اکاؤنٹ کو چیک کرتے رھئے

- (الف) ہم اس بات کی سفارشات کریں گے کہ آپ اپنی پاس بک/اسٹیٹمنٹ برابر چیک کرتے رہیں۔اگر آپ کوکوئی اندراج (انٹری) غلط محسوس ہوتو آپ ہم کوفور اُاس بات کی اطلاع دیں تا کہ ہم اس کی تحقیقات کرسکیں۔ آپ کی برابراپنے ڈیبٹ کو چیک کرنے اوراس پرجدیدا حکام پرنظرر کھنے سے آپ کومد دیلے گی کہ آپ کی رقم وہیں جارہی ہے جہاں آپ جاہ ہیں۔
- (ب) اگرہمیں آپ کے ٹرانز یکشن کی تحقیق کرنے کی ضرورت ہوتی ہے تو آپ کو ہمارے ساتھ تعاون کرنا چاہئے اگرہمیں دوسری ایجنسیوں کی ضرورت ہوتو پولیس کے ساتھ / یادوسری تحقیقاتی ایجنسیوں کے ساتھ آپ کو تعاون کرنا چاہئے۔

12.4 اپنے کھاتوں کی دیکھ بھال رکھیں

ا پنے چیکوں، پاس بک اور دوسری ضروری اطلاعات بر ضروری توجہ دیں۔اس سے آپ کواپنے ساتھ ہونے والے فراڈ سے حفاظت ملے گی اور آپ کا اکا وَنٹ محفوظ رہے گا۔ آپ اس بات کویقینی بنائیں کہ آپ مندرجہ ذیل نکات پڑمل کریں گے:

(الف) مت كرس

- (i) اپنی چیک بک اور کارڈ ایک ساتھ نہر کھیں۔
 - (ii) خاً لی (بلینک) چیک پر دستخط نه کریں۔
- (iii) کسی کو بھی اینے اکا ؤنٹ کی تفصیل، پاس ورڈیا دوسری حفاظتی اطلاعات مت دیں۔
- (ب) ہمآ پوصلان دیں گے کہآ یا نیخ کارڈ/ چیک بک کی حفاظت کے لئے کون کون می احتیاط برتیں تا کہان کے غلط استعمال سے بچاجا سکے۔
- (ج) اگرآپ کی چیک بک، پاس بک یا اے ٹی ایم/ ڈیبٹ کارڈ کھوجا تا ہے/ چوری ہوجا تا ہے یا آپ کوالیا لگتا ہے کہ کسی کوآپ کے بن/ پاس ورڈیا کوئی اور حفاظتی اطلاعات کے بارے میں معلوم ہوگیا ہے آپ کے ذریعہ ہمیں بتانے پر ہم فوراً ایسے قدم اٹھا ئیں گے جس سے ان کے غلط استعال کوروکا جا سکے۔اگر کسی کوآپ کے بن/ پاس ورڈ کے بارے میں جا نکاری ہوجائے تو آپ فوراً ان کوبدل ویں۔
- (د) ییضروری ہے کہ جیسے ہی آپ کی پاس بک/ چیک بک کھونے/ چوری ہونے کا شک ہویا پن/ پاس ورڈ کی جا نکاری کسی اور کو ہوجانے کا حساس ہو آپ فوراً ہم کواس کی اطلاع دیں۔
- (ہ) آپُواس نفصان کے بارے میں ہمیں ٹول فری نمبر جو 24 گھنٹہ کھلار ہتا ہے پرفوراً اطلاع دینا چاہئے اوراس کے بعد تحریری طور پراس کی توثیق کریں۔اس کے علاوہ آپ کوہم سے موصول پیۃای۔میل کے ذریعہ اس کی اطلاع دینے کا متبادل بھی موجود ہے۔
 - (و) ہمیں آپ کے ذریعہ اس کی اطلاع موصول ہونے سے پہلے پہلے ہوئے نقصان کے ذمہ دار آپ خود ہوں گے۔

12.5 ادائيگي کې منسوخي

- (الف) آپ کے ذریعہ جاری چیک بک یاموجودہ ہرایات کی منسوخی یابراہ راست ڈیبٹ انسٹرکشن کی منسوخی کے لئے آپ کوتحریری طور پر ہم کو بتانا ہوگا۔
- (ب) ہم آپ کے ذریع دیئے گئے مینڈیٹ (حکم نامہ) کی واپسی کی ہدایت پر فوراً عمل کریں گے۔ ہمیں اس کے لئے مستفید/ یوزرانسٹی ٹیوٹن سے اجازت لینے کی ضرورت نہیں ہے۔
 - (ج) میں ہارے لئے ممکن نہیں ہے کہ آپ کے ذریعہ ادائیگی سے منسوخی سے تعلق کوئی نوٹس ملنے سے پہلے ادائیگی منسوخ کردیں۔
 - (د) کُریڈٹ کارڈ سے ادائیگی کی منسوخی اس سے متعلق دوسری شرائط پر منحصر ہوتی ہے۔

12.6 نقصانات کی ذمه داریاں

اگرآپ دھوکہ دینے کی نیت سے کوئی کام کرتے ہیں اس سے ہونے والے نقصانات کے ذمہ دارآپ خود ہوں گے۔اگرآپ بے احتیاطی سے کوئی کام کرتے ہیں جس سے آپ کونقصان اٹھانا پڑتا ہے تواس کے لئے بھی آپ خود ذمہ دار ہوں گے۔

ملحق:فرهنگ

یہ تعریفیں لفظوں کی اور شرا کط کے مطلب کی ہیں جواس کوڈ میں بتائے جارہے ہیں۔ یہ قانونی اور تکنیکی تعریفیں نہیں ہیں۔

ایے ٹی ایم:

بیکنگ اومبڈس مین:

بینکنگ اومبڑس مین (لوک پال) بینک اورافراد و چھوٹی تجارت کے درمیان اختلافات کوحل کرنے کی ایک آزادا تھارٹی ہے جس کوریز روبینک کے ذریعہ مقرر کیا گیا ہے۔

کارڈ

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

کریڈٹ کارڈ

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

چیک کلیکشن یالیسی

پ آلیسی کا مطلب ہے کہ بیکوں میں جمع مقامی یا باہری چیکوں چیکوں یا دیگر انسٹر ومنٹ کو کھاتوں میں کریڈٹ کرنے کے طریقۂ کارکواس پالیسی کے تحت اپنایا جائے۔ یہ پالیسی مندرجہ ذیل طریقہ اپناتی ہے۔

- 🖈 چیک خریداری کی استدعا
- 🖈 چیکوں کے کریڈٹ میں لگنے والا وقت
- 🖈 چیک کلیشن میں تاخیر پرسود کی ادائیگی
- 🖈 مقامی و باہری چیکوں کی فوری کریڈٹ
- 🖈 ٹرانزٹ (راستہ) میں چیک وانسٹر ومنٹ کا کھوجانا

کسٹمر (صارف)

ا کیشخص جس کا بینک میں اکا وَنٹ ہے (بشمول جوائنٹ اکا وَنٹ دوسر ٹے خص کے ساتھ یاٹرسٹ میںٹرسٹی کی حیثیت سے اکا وَنٹ یا'' ایکج یو ایف کا کرتا'' اس میںٹریڈرس، پروپرائٹرشپ، پارٹنرشپ کمپینیز،کلب اورسوسائٹیز شامل نہیں ہوتی ہیں) اور جو بینک سے دوسرے پروڈ کٹس/ خدمات حاصل کررہا ہے۔

كرنٹ اكاؤنٹ

یہ ڈیمانڈ ڈپازٹ کی ایک قتم ہے جس میں کھا تہ دار کو بیلنس میں رقم ہونے پر یا مخصوص متفقہ رقم کک کتی ہی مرتبہ نقدی نکالنے کی اجازت ہوتی

متوفى اكاؤنث

متوفی کھانہ ایک ایسا جمع کھانہ ہے جس میں سنگل یا جوائنٹ اکا ؤنٹس میں سے کوئی ایک یازیادہ لوگ ہوجا تا ہے/ ہوجاتے ہیں۔

ڈمیٹ اکاؤنٹ

یرایک غیر مادی کھاتہ ہے اوراس میں انویسٹرس (سرمایدکار) کے اسٹاکس الیکٹرانک شکل میں رکھے جاتے ہیں۔

ڈیازٹ اکاؤنٹس

''سیونگس ڈیازٹ'' کامطلب ہے ڈیمانڈ ڈیازٹ اس میں بینک کی طرف سے ایک خاص وقت میں قم نکالنے یابار بار رقم نکالنے پر کچھ بندشیں عائد کر دی جاتی ہیں۔

ٹرم ڈپازٹ (میعادی جمع)

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

نوٹس ڈیازٹ

اس ڈیازٹ کا مطلب ہےا یک وقت مقررہ تک کے لئے معیادی جمع لیکن ایک مکمل دن کے نوٹس پر بینک سے رقم نکالنے کی اجازت ہوگی۔

اكيوثي

اس کا مطلب ہے کہ کسی کارپوریٹ ادارہ کی لاگت (سرمایہ) کا ایک حصہ جو کمپنی کے شیئر میں خواہ وہ مادی شکل میں ہوں یاغیر مادی شکل میں، کی نمائند گی کرتا ہے۔

الیکٹرانک کلیرنگ سروس (برقیاتی کلیرنگ خدمت)

یہ آن لائن ٹراسمیشن نظام ہے جس میں بینک/ برانچ کے ذریعیہ ادائیگی سے متعلق اطلاعات مواصلاتی نظام کے ذریعہ ایک بینک سے دوسری بینک تک پہونچتی ہیں بذریعہ کلیرنگ ہاؤس۔

فكسد ريث آف انتريست (مقرره شرح سود)

کسی قرض (لون) پراس کی پوری مدت کے لئے ایک شرح سودمقرر کی جاتی ہے یا پہلے کچھ سالوں کے بعداس پرنظر ثانی کی جاسکتی ہے۔ یہ قرض کی شرائط پر نخصر ہے۔

فلوٹنگ ریٹ آف انٹریسٹ

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

گارنٹی

کسی شخص کے ذریعہ وعدہ کرنارقم واپسی کا۔

گورنمنٹ بانڈ (سرکاریبانڈ)

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

ان آیریٹو/ ڈارمینٹ اکاؤنٹ

بیوہ ا کا وَنٹ ہوتے ہیں جن میں 2 سال کی مدت سے سی بھی قشم کا ٹرانز یکشن (لین دین)نہیں ہوا ہو۔

ميل

مادى ياالىكٹرا نكشكل ميں ليٹر

این ای ایف ٹی

نيشنل اليكٹرانك فنڈس ٹرانسفر (قومي برقياتی رقم منتقلی)سٹم

ملک گیر پیانہ پر ملک کے سی بھی حصہ کے ایک بینک برانچ سے دوسری بینک برانچ میں رقم کی منتقلی (ٹرانسفر) کے نظام کواین ای ایف ٹی سٹم کہتے ہیں۔

نامنیشن فیسیلٹی(نامزدگی سھولت)

نامزدگی سہولت کی وجہ سے ببنک کومتو فی جمع کنندہ کی رقم کو نامنی کوادا ئیگی میں آسانی ہوتی ہے۔متو فی کھانہ کی رقم نامنی کو واپس ادا کر دی جاتی ، ہے۔سیف کسٹٹری میں رکھی اشیاء بیفٹی لا کرمیں رکھا مال لا کر لینے والے کی موت کے بعداس نے ذریعیہ نامز دیخص کودے دیا جاتا ہے۔

آؤٹ آف ڈیٹ (پرانے چیک)چیکِ

ا بک ایسا چیک جو 3 ماہ پہلے کی تاریخ پر جاری کیا گیا ہواورکلیشن کے لئے پیش کیا جائے۔

پین (پی ایے این)

۔ پر ماننٹ اکا وَنٹ نمبر بیآل انڈیا کے لئے مخصوص نمبر ہے اس میں 10 حروف و ہندسوں کے نمبر ہوتے ہیں جو بھارت سرکار کے انکم ٹیکس . ڈیارٹمنٹ کی جانب سےالاٹ کئے جاتے ہیں۔ بیمتنقل ہوتے ہیں۔ٹیکس دہندہ یا ٹیکس وصول کنندہ کے پیقہ بدل جانے بربھی پیہ بدلے ٹہیں جاتے ہیں۔

ياس ورڈ

۔ بیجروف و ہندسوں کا ملاجلاسیٹ ہوتا ہےاس کے ذریعیہ سٹمراینے کوڈ تک رسائی حاصل کرسکتا ہے بیکسٹمر کے ذریعہ ہی چنا جاتا ہےاس سے وہ اینے فون یاانٹرنیٹ بینک سروس ک استعمال کرتا ہے بیاس کی اپنی پہچان کے کام بھی آتا ہے۔

ین ریرسنل آڈینٹی فکیشن نمبر رذاتی پھچان نمبر)

یدایک مخصوص خفیہ نمبر ہوتا ہے اس کے ذریعہ سٹمرایخ کارڈ ہے اشیاء کی خریداری/ خدمات حاصل کرسکتا ہے۔نقذی نکال سکتا ہے اور بینک کے زُریعه پیش کی گئی دیگرخد مات (الیکٹرانک) سے استفادہ حاصل کرسکتا ہے۔

آرٹی جی ایس

آرئی جی الیس ریل ٹائم گروس سیلمنٹ (اصل وقت میں مجموعی تصفیہ) کامخفف ہے اس کے ذریعہ بینکنگ چینل سے فنڈس کا ٹرانسفر بہت تیزی سے ہوتا ہے۔ آرٹی جی ایس کے تحت لین دین ایک ایک کی بنیاد پر ہوتا ہے جس کوگروں سیٹلمنٹ کہتے ہیں۔اورریل ٹائم میں کا مطلب بغیرکسی انتظار کے۔

ریفرینس ریٹ

کسی بھی قرض کو جوفلوٹنگ ریٹ آف انٹریسٹ پرمنظور کیا جاتا ہےوہ ریفرینس ریٹ سے جڑا ہوتا ہے۔ بیسی بھی طرح کے سود کا بینچ مارک ہے ہر بینک اپنی یالیسی کےمطابق حوالہ ریٹ (ریفرینس ریٹ) طے کرتی ہے۔

سینئرسٹیزن (معمرشھری) معرشهری کامطلب موتاہے 60سال سے زیادہ عمر کا تخص۔

اسمارٹ کارڈ

پیا لیک پلاسٹک کارڈ ہے جوکریڈٹ کے برابر (سائز میں) ہوتا ہے اس میں ایک ابھری ہوئی مائیکروجی ہوتی ہے جوڈاٹا کو پروسیس کرتی ہے۔ یہ بہت محفوظ طریقہ سے بیجان ، اختیار اور ڈاٹا کواسٹور کرتی ہے۔اس کااستعال ٹیلیفون کالنگ، الیکٹرانک طریقہ سے نقد ادائیگی اور دوسر ہے طریقهٔ کارمیں کیاجا تاہے۔

ٹیرف شیڈول

بینکوں کے ذریعہ اپنے صارفین (کسٹمر) کو بروڈ کٹ اورخد مات مہیا کرانے کے عوض میں جوفیس/ حیارجیز لئے جاتے ہیں ان کی تفصیل اس میں ،

ان پیڈ چیک (بغیربھگتان کے چیک)

یہوہ چیک ہوتے ہیں جن کا بھگتان بینک کے ذریعی نہیں کیا جاتا ہے(چیک ہاؤٹس ہوجاتا ہے)

کوڈ (ضابطہ) بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈ رڈس بورڈ آف انڈیا (بیسی ایس بی آئی) کے ذریعہ ریز روبینک آف انڈیا، انڈین بینکس ایسوسی ایشن اینڈممبر بینکس کے تعاون سے بنایا گیا ہے۔ اس کوڈ کا مرکزی مقصد صاف اور ایماندارانہ بینکنگ پریکٹس کو بڑھاوا دینا، تیمم اسٹینڈرڈ طے کرنا، شفافیت دکھانا، بہترین آپریٹنگ اسٹینڈرڈس کا حصول اور ان سب کے علاوہ اور خاص طور پر بینکراورکسٹم کے درمیان خوشگوار تعلقات کو بڑھاوا دینا ہے جس سے عام آدمی کو بینکنگ نظام میں اعتاد قائم ہو۔

بی سی ایس بی آئی کا وجود فروری 2006 میں ہواتھا ایک خود مختار ادارہ کی شکل میں'' گرانی اور یقینی بنانے کے لئے کہ بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈ رڈس جو بینکوں نے اپنائے ہیں کے مطابق اپنی سیجے اسپرٹ (جذبہ) کے ساتھ بینکنگ خدمات دیے سیس۔

بی سی ایس بی آئی نے اپنے کوڈس کے 2 سیٹ بنائے ہیں۔(i) صارفین کے لئے بینک کے وعدوں کا ضابطہ اور (ii) مائکرواور چھوٹی صنعتوں کے لئے بینک کے وعدوں کا ضابطہ۔ یہ کوڈس بی سی ایس بی آئی کے ممبر بینکوں کے ذریعہ اپنائے گئے ہیں اس میں شامل ہیں۔

شیر ولڈ کا مرتبل بینکس ،شہری کو آپریٹیو بینکس اورعلاقائی دیہی بینکس: بیسی ایس بی آئی اپنی ڈیز ائن اور مینڈیٹ سے
شایات کے سد باب کا فورم نہیں ہے لیکن بیسی ایس بی آئی شکایتوں پر نظر ضروری رکھتا ہے اور سٹم میں خامیوں کی
پیچان پر بھی نظر رکھتا ہے۔اگر کوئی پالیسی میں خامی ہے، طریقہ کارمیں کی ہے اور بینکوں کی پریکشنز میں کی ہے اور یہ
ان میں سُدھار کی کوشش کرتا ہے بی سی ایس بی آئی کے بارے میں مزید جا نکاری کیلئے برائے مہر بانی آپ ویب
سائٹ www.bcsbi.org.in کولاگ آن کریں۔

بينكنك كووس اينشر اسطينثر رؤس بورو آف انثريا

سى-7، چۇتىم منزل، رىزروبىنك آف انڈىيابلڈنگ، باندرە كرلاكمپلىكىس، مېمبىنى 1 40005 ئىلىفون 7 33724/265733724