

# چھوٹے اور قلیل سرمایہ کے کاروباری اداروں کیلئے

بینک کا ضابطہ التزام

مئی ۲۰۰۸ء

بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈرڈز بورڈ آف انڈیا

## ضابطہ (کوڈ)

یہ ایک رضا کارانہ ضابطہ ہے جو گاہوں کی بینک میں جزوی اور معمولی سرمایہ کاری کے مثبت ضابطہ التزام پر روشنی ڈالتا ہے، یہ روزمرہ کے معمولات میں اور معاشی پریشانی کی حالت میں بینک کی خدمات کو آسان، تیز رفتار اور نمایاں اضافہ فراہم کرتا ہے۔ یہ ضابطہ ایم ایس ای کی صرف فہرست حقوق نہیں ہے بلکہ بینک سے متعلق ذمہ داریوں کو بھی اپنے دامن میں سمیٹے ہوئے ہے۔

# فہرست

تعارف	1
ضابطہ کے اغراض و مقاصد	1.1
ضابطہ کا اطلاق	1.1
اہم التزامات	2
آپ پر ہمارے اہم التزامات	2.1
معلومات	3
اگر آپ ہمارے گاہک بننا چاہتے ہیں	3.1
شرح سود	3.2
شرح نامے کا گوشوارہ	3.3
شرائط و ضوابط	3.4
انفرادیت اور رازداری	4
قرض کی حوالہ ایجنسی	4.1
ادھار لینا	5
درخواست	5.1
قرض کا تعین	5.2
منظوری / نامنظوری	5.3
عہدہ کی تقسیم	5.4
نان فنڈ میڈ سہولیات	5.5

مالی پریشانیاں	5.6
مریض گاہکوں کی تیمارداری اور قرض کا تعین	5.7
واجب الادا رقم کی وصولیابی	6
ضمانت وصولیابی پالیسی	6.1
جمع کھاتے	7
کھاتہ کھولنا اور جمع کھاتہ کا طریقہ کار	7.1
کھاتہ تبدیلی کرنا	7.2
جب آپ جمع کھاتہ کھولتے ہیں	7.3
کم از کم جمع رقم	7.4
اخراجات	7.5
وقتی جمع	7.6
بیانات	7.7
غیر موثر/معطل کھاتہ	7.8
کھاتہ بند کرنا	7.9
کلیرنگ سلسلہ/ وصولیابی کی خدمات	7.10
نقد لین دین	7.11
براہ راست ڈیبٹ اور موجود ہدایات	7.12
ادا ینگے روکنے کی سہولت	7.13
آپ کے ذریعہ جاری چیک/ ڈیبٹ کی ہدایات	7.14
شاخ بند ہونا/ منتقل ہونا	7.15
متوفی کھاتہ دار سے متعلق دعوؤں کا تصفیہ	7.16
اپنے کھاتہ کی حفاظت کرنا	8
محفوظ اور بااعتماد بینکنگ اور ادا ینگے نظام	8.1
ہم کو تازہ ترین معلومات فراہم کرنا	8.2
اپنے کھاتہ کی جانچ کرنا	8.3
احتیاط سے کام لینا	8.4

انٹرنیٹ بینکنگ	8.5
ادائیگی منسوخ کرنا	8.6
خسارے کی ذمہ داری	8.7
خدمات	9
بیرونی زر مبادلہ خدمات	9.1
اندرون ملک رقم کی ترسیل	9.2
شکایات، مشکلات اور بازیابی	10
انٹرنیٹ کے طریقہ کار	10.1
بینکنگ اوپنڈس مین اسکیم	10.2
اشتہار، بازار میں لانا اور فروخت کرنا	11
نگرانی	12
مدد پانا	13
ضابطہ پر نظر ثانی	14
ضمیمہ۔ فرہنگ	

## تعارف

یہ ایک رضا کارانہ ضابطہ (کوڈ) ہے جو بینکوں کو اس وقت عمل کرنے کیلئے بینک کے معمولات کے کم از کم معیار قائم رکھتا ہے جب بینک چھوٹے اور قلیل سرمایہ کے کاروباریوں (ایم، ایس، ای) کے ساتھ کام کر رہے ہوں۔

جیسا کہ قانون ترقی برائے قلیل و متوسط کاروبار ۲۰۰۶ء (ایم ایس ای ڈی) میں صراحت کی گئی ہے یہ آپ کو تحفظ فراہم کرتا ہے اور اس بات کی وضاحت کرتا ہے کہ معاشی الجھاؤ کی حالت میں اور دن بہ دن عمل آوری کیلئے بینکوں سے آپ کے ساتھ کیسا کاروبار کرنے کی توقع کی جاتی ہے۔

یہ ضابطہ ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) کی جاری کردہ اعلیٰ انتظامی اور باضابطہ ہدایات کی جگہ پر نہیں ہے اور ہم آر بی آئی کی وقتاً فوقتاً جاری کی جانے والی اس طرح کی ہدایات پر عمل کریں گے۔ ضابطہ کی شرائط ان باضابطہ اور اعلیٰ انتظامی ہدایات سے اعلیٰ معیار قائم کر سکتی ہیں اور اس طرح کے اعلیٰ معیار غالب رہیں گے کیونکہ ضابطہ ان خوش آئند اقدامات اور سرگرمیوں کی نمائندگی کرتا ہے جو آپ کے تئیں ہماری ذمہ داریوں میں شامل ہیں۔

ضابطہ میں لفظ ”آپ“ سے مراد ایم ایس ای اور لفظ ”ہم“ سے مراد وہ بینک ہے جس کے ساتھ آپ کاروبار کرتے ہیں۔

### 1.1 ضابطہ کے مقاصد

اس ضابطہ کو مندرجہ ذیل مقاصد کیلئے بروئے کار لایا گیا ہے:-

- بینک کی مناسب خدمات میں آسان سا اضافہ کر کے ایم ایس ای طبقہ کو ایک مثبت پیغام دینا۔
- آپ کے ساتھ کاروبار کرنے میں کم از کم معیاروں کو قائم کر کے بینک کے اچھے اور صاف ستھرے معمولات کو تقویت پہنچانا۔
- شفافیت میں اضافہ کرنا تاکہ آپ کو اس بات کی بہتر تفہیم ہو سکے کہ معقول حد تک خدمات سے آپ کیا توقع کر سکتے ہیں۔
- موثر مواصلات کے ذریعہ آپ کے کاروبار میں ہماری تفہیم کو بہتر بنانا۔
- عمل درآمد کرنے کے اعلیٰ معیاروں کو حاصل کرنے کیلئے مسابقت کے ذریعہ تجارت کی حوصلہ افزائی کرنا۔
- آپ کے اور ہمارے درمیان ایک صاف ستھرے اور مخلصانہ تعلق کو فروغ دینا نیز بینک سے متعلق آپ کی ضروریات کا فوری جواب دینا اور انہیں پورا کرنے کی یقین دہانی کرانا۔

(g) بینک کے نظام میں اعتماد بڑھانا۔

ضابطہ کے معیار حصہ ۲ کے اہم التزامات کے ذریعہ طے کئے جاتے ہیں۔

## 1.2 ضابطہ کا اطلاق

جیسا کہ قانون ترقی برائے قلیل و متوسط کاروبار ۲۰۰۶ء میں وضاحت کی گئی ہے کہ ایم ایس ای سامان حفاظت خدمات کی فراہمی، سامان بنانے اور تیار کرنے جیسے معمولی اور جزوی کاروبار سے متعلق ہے۔ جب تک کوئی تبدیلی نہ ہو جائے اس وقت تک ضابطہ کے تمام اجزاء حالیہ انتظامی ہدایات کے مطابق تمام خدمات و مصنوعات پر منطبق ہوں گے، چاہے وہ شاخوں یا ذیلی صنعتوں کے ذریعہ، تقابلی الیکٹرانک آلات (Interactive Electronic Devices)، انٹرنیٹ پر یا کسی بھی دوسرے طریقہ سے فراہم کی جاتی ہوں۔ پھر بھی سبھی مصنوعات جن کا ذکر یہاں کیا گیا ضروری نہیں ہے کہ وہ پیش کی جائیں یا نہیں۔

(a) کرنٹ اکاؤنٹ، ٹرم ڈپازٹ، ریکرنگ ڈپازٹ اور دیگر تمام ڈپازٹ۔

(b) تنخواہ خدمات جیسے تنخواہ کے آرڈر، ڈیمانڈ ڈرافٹ کے ذریعہ منی آرڈر، الیکٹرانک طریقہ یا کسی دوسرے طریقہ سے تحویل زر۔

(c) حکومتی لین دین سے متعلق بینک کی خدمات۔

(d) ڈیبٹ اکاؤنٹ، معدلت اور حکومتی اقرار نامے۔

(e) ہندوستانی کرنسی نوٹوں کے تبادلہ زر کی سہولت۔

(f) چیکوں کا حصول۔

(g) لون اور قرض کی سہولیات بیلنس شیٹ کی مصنوعات کے ساتھ جیسے کریڈٹ لیٹر، بل اور بینک کی ضمانتیں۔

(h) غیر ملکی زرمبادلہ کی خدمات بشمول روپیوں کی تبدیلی۔

(i) تیسرے فریق کا بیمہ اور ہماری فروخت کی جانے والی سرمایہ کاری کی خدمات۔

(j) کارڈ کے ماہل جیسے اے ٹی ایم / ڈیبٹ کارڈ / کریڈٹ کارڈ اور خدمات۔

(k) فیکٹرینگ خدمات۔

(L) تجارتی خدمات۔

گہرے کالے رنگ میں دیئے ہوئے الفاظ کے معنی فرہنگ میں درج ہیں۔

## 2- اہم التزامات

### 2.1 آپ کے لئے ہمارے اہم التزامات

2.1.1 مندرجہ ذیل اقدامات کے ذریعہ آپ کے ساتھ معقول انداز میں اور صحیح طریقہ سے کاروبار کرنا:

(a) بینک کے کاؤنٹر پر نقد اور چیکوں کی رسید اور ادائیگی کی کم از کم بینکنگ کی سہولیات فراہم کر کے۔

(b) فوری اور مناسب کریڈٹ مہیا اور خدمات فراہم کرے۔

(c) اس ضابطہ میں شامل معیاروں اور التزامات پر عمل آوری کر کے، ہمارے ذریعہ پیش کی گئی خدمات اور ماہی حاصل کیلئے اور ان طریقہ کاروں اور کاموں میں جن کو ہمارا عمل انجام دیتا ہے۔

(d) اس بات کی یقین دہانی کرنا کہ ہماری مصنوعات اور خدمات متعلقہ قوانین اور اصول کے الفاظ اور روح پر عمل کریں گی۔

(e) اس بات کی ضمانت دینا کہ آپ ہمارے ساتھ کاروبار میں سالمیت اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں پر قائم رہیں گے۔

(f) بینک کے محفوظ اور با اعتماد کاموں، تصفیہ اور ادائیگی کے نظاموں کو چلانا۔

(g) معاشی پریشانیوں اور مالی مشکلات پر ہمدردانہ انداز میں غور کر کے۔

2.1.2 آپ کو یہ بات سمجھنے میں مدد کرنا کہ مندرجہ ذیل طریقوں سے ہمارے مالی ماہی حاصل اور خدمات کیسے کام کرتی ہیں:

(a) ہندی اور انگریزی میں یا ان میں سے کسی ایک زبان میں یا کسی مناسب مقامی زبان میں ان کے بارے میں آپ کو معلومات بہم پہنچانا۔

(b) یہ ضمانت دینا کہ ہمارے اشتہارات اور تعمیری ادب بالکل واضح ہے۔

(c) یہ معلومات بہم پہنچانا کہ آپ کو کیا سہولیات فراہم کی جا رہی ہیں اور آپ انہیں کیسے حاصل کر سکتے ہیں، آپ کی مالی مشکلات کیا ہیں اور اپنے اشکالات رفع کرنے اور اپنے سوالات کا تشریحی بخش جواب پانے کیلئے کس سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

(d) یہ یقین دلانا کہ ہمارے پروڈکٹس کو غلط طریقہ سے بیچنا نہ جائے۔

(e) آپ کو یہ جانکاری مہیا کرنا کہ آپ کو دی جانے والی سہولتیں کون سی ہیں اور آپ انکا فائدہ کیسے اٹھا سکتے ہیں، اور انکے معاشی فائدے کیا ہیں اور آپ کے سوالات کا اطمینان بخش جواب حاصل کرنے کے لئے آپ کس سے رابطہ کریں۔

2.1.3 مندرجہ ذیل طریقوں سے آپ کا کھاتہ یا سروس استعمال کرنے میں مدد کرنا:

(a) آپ کو بلا ناغہ تازہ ترین ضروریات فراہم کر کے۔

(b) سود کی شرحوں، اخراجات اور شرائط و ضوابط میں ہونے والی تبدیلی سے آپ کو باخبر رکھنا۔

2.1.4 جو چیزیں غلط رخ اختیار کر لیں تو مندرجہ ذیل اقدامات کر کے ان کے ساتھ فوری طور پر اور ہمدردی کے ساتھ نمٹنا:

(a) غلطیوں کو مستعدی کے ساتھ درست کرنا اور ہماری غلطی کے سبب بینک کے کسی بھی طرح کے عائد کئے گئے اخراجات منسوخ کرنا۔

(b) آپ کی شکایات مستعدی کے ساتھ دیکھنا اور ان کا ازالہ کرنا۔

(c) آپ کو اس بات سے مطلع کرنا کہ اگر آپ ہنوز مطمئن نہ ہوں تو کیسے آپ شکایت کے سلسلہ کو آگے بڑھائیں۔ (ملاحظہ ہو پیرا گراف نمبر ۱۰)

(d) بینک میں تکنیکی ناکامیوں کے نتیجے میں پیدا ہونے والے مسائل کے ازالہ یا تخفیف کے لئے موزوں متبادل راہ بتانا۔

2.1.5 آپ کی سبھی ذاتی اور کاروباری معلومات کو خانگی اور پوشیدہ معلومات کا درجہ دینا:

پیرا گراف نمبر ۴ میں ذکر کردہ تمام معاملات کے متعلق ہم آپ کی ذاتی اور کاروباری معلومات کو ذاتی اور مخفی معلومات خیال کریں گے۔



ضابطہ کی تشہیر کے لئے ہم مندرجہ ذیل اقدامات کریں گے:

- 2.1.6 ہم بلا معاوضہ درخواست پر آپ (پرانے گا ہک) کو ضابطہ کی ایک نقل فراہم کریں گے
- (b) نیا کھاتہ کھولنے پر ہم آپ (نئے گا ہک) کو ضابطہ کی ایک نقل مہیا کرائیں گے۔
- (c) افادہ عام کی غرض سے ہر شاخ اور ہماری ویب سائٹ پر یہ ضابطہ کوڈ دستیاب ہوگا۔
- (d) یہ یقین دہانی کریں گے کہ ضابطہ کے بارے میں متعلقہ معلومات فراہم کرنے اور ضابطہ کو بروئے کار لانے کیلئے ہمارے عمل کو تربیت دی گئی ہے۔

2.1.7 غیر امتیازی رویہ اپنانا اور اس کو عمل میں لانا۔

کاروبار کو فروغ دینے والے/ مالک/ شریک کاری کی معذوری، مذہب، ازدواجی حالت، عمر، جنس اور نسل کی بنیاد پر ہم امتیاز نہیں کریں گے۔

### 3- معلومات

ذیلی طریقوں سے آپ سود کی شرحوں، عمومی فیس اور اخراجات کے بارے میں معلومات حاصل کر سکتے ہیں:

- (a) ہماری شاخوں یا ہیلپ لائنوں کو فون کر کے۔
- (b) ہماری ویب سائٹ دیکھ کر۔
- (c) ہمارے نامزد عملہ/ امدادی کارکنوں سے پوچھ کر۔
- (d) ہماری ویب سائٹ اور شاخ میں دستیاب شرح نامے کے گوشوارے (Tariff schedule) سے رجوع کر کے۔
- (مندرجہ ذیل پیرا گراف 3.3 دیکھیں)

3.1 اگر آپ ہمارے گا ہک بننا چاہتے ہیں تو ہم مندرجہ ذیل اقدامات کریں گے:

- (a) آپ کو تمام اسکیموں سے خاص طور پر ایم ایس ای کیلئے نکالی گئی اسکیموں سے مطلع رکھنا۔
- (b) کیش کریڈٹ، ٹرم لون، گارنٹی، بل ڈسکاؤنٹ، بیج، بیلنس شیٹ آئٹم بشمول سود کی عام شرح سے متعلق ہمارے قرض اور مصنوعات کے اہم پہلوؤں اور سود، فیس نیز اخراجات کے حساب لگانے کے طریقے سے آپ کو واقف کرانا۔
- (c) آپ کی ضروریات کی تکمیل کیلئے آپ کی انتخاب کردہ خدمت اور مصنوعات پر کسٹم (محصول درآمد) لگانے کی کوشش کرنا۔
- (d) اگر ہم ایک سے زائد طریقوں (مثلاً اے ٹی ایم کے ذریعہ، انٹرنیٹ پر، فون پر اور شاخوں وغیرہ میں) سے اپنی خدمات اور مصنوعات کی پیشکش کریں تو آپ کو مطلع کرنا اور اس سے بھی باخبر کرنا کہ ان کے بارے میں مزید معلومات کیسے حاصل کریں۔
- (e) آپ سے یہ کہنا کہ ہمیں قانونی اور ترتیبی پالیسی کے تقاضوں کی تکمیل کیلئے اور آپ کی شناخت اور پتہ ثابت کرنے کیلئے کن معلومات کی ضرورت ہے۔

3.2 سود کی شرحیں: جب ہم اپنی مصنوعات پر سود کی شرحوں میں اضافہ کریں گے تو ہم اس فیصلہ سے آپ کو مندرجہ ذیل طریقوں سے سات دنوں کے اندر مطلع کر دیں گے:

- (a) تحریری طور پر
- (b) شاخ میں اطلاع بھیج کر
- (c) ویب سائٹ پر ڈال کر

3.3 شرح نامہ کو گوشوارہ  
فیس اور اخراجات

- (a) آپ کے ذریعہ منتخب خدمات اور مصنوعات پر عائد اخراجات سے ہم آپ کو مطلع کر دیں گے جیسے کم سے کم بیلنس پر خرچ سے بچنے کے لئے اخراجات، دیر تک رہنے والے غیر مقامی چیک جمع کرنے، ڈیپانڈ ڈرافٹ اور چیک بک جاری کرنے، کھاتہ کھولنے، کھاتہ بند کرنے اور اے ٹی ایم کی جگہوں پر رقم جمع کرنے اور نکالنے کے اخراجات۔
  - (b) ہم شرح کا گوشوارہ اپنی ویب سائٹ پر ڈال دیں گے اور آپ کے مطالعہ کیلئے ہر شاخ پر اس کی ایک نقل بھیج دیں گے۔
  - (c) ہم اپنی ویب سائٹ پر اور اپنی شاخوں میں ان خدمات کی ایک فہرست نکالیں گے جن پر کوئی خرچہ نہیں ہے۔
  - (d) ہم آپ کے ذریعہ چنے گئے پروڈکٹس / خدمات پر کسی بھی قسم کے قابل اطلاق شرائط و ضوابط کی خلاف ورزی / غیر عمل درآمدگی / لاپرواہی کی صورت میں عائد جرمانوں کی تفصیلات بھی آپ کو فراہم کریں گے۔
  - (e) کوری بیکنگ سولوشن (سی بی ایس) کے درجہ تک بڑھائی گئی شاخ کے کھاتہ کے اخراجات میں ہم کوئی اضافہ نہیں کریں گے۔
- اگر ہم فیس یا اخراجات میں کوئی اضافہ کریں گے یا کوئی نئی فیس یا نیا چارج لگائیں گے تو آپ کو ہماری ویب سائٹ / کھاتہ / ای میل / ایس ایم الرٹ / شاخوں کے اطلاعی بورڈ کے ذریعہ اخراجات کے عائد ہونے سے تیس دن پہلے خبر دے دی جائے گی۔

3.4 شرائط و ضوابط

- (a) اگر آپ ہمارے گاہک بن جائیں گے یا پہلی مرتبہ کسی خدمت یا پروڈکٹ کے مالک ہوتے ہیں تو ہم آپ کو خدمت کی ان متعلقہ شرائط و ضوابط سے مطلع کر دیں گے جن کی بہم رسانی کی آپ ہم سے فرمائش کریں گے۔
- (b) سبھی شرائط و ضوابط بالکل واضح ہوں گے اور خصوصی طور پر نامزدگی کی سہولت اور ذمہ داریوں اور پابندیوں کے تعلق سے واضح طور پر اور جتنا ممکن ہوگا، سیدھی اور آسان زبان میں انفرادی حقوق کو صاف صاف بیان کریں گے۔

شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں

- (a) جب آپ ہمارے گاہک بن جائیں گے تو ہم آپ کو مندرجہ ذیل طریقوں سے شرائط و ضوابط کی تبدیلیوں سے مطلع کریں گے:
- (i) کھاتہ کے بیانات

(ii) اے ٹی ایم

(iii) بذریعہ خط

(iv) ہر شاخ میں نوٹس بورڈ

(v) ای میل / ویب سائٹ / ایس ایم ایس

(b) اگر ایسی تبدیلی آپ کے لئے نقصان دہ ہے، تو آپ بغیر اطلاع کے ۶۰ دن کے اندر اپنا کھاتہ بند کر سکتے ہیں یا کسی بھی طرح کے اضافی اخراجات یا سود ادا کئے بغیر اسے تبدیل کر سکتے ہیں۔

(c) اگر ہم کسی سال ایک بڑی تبدیلی یا بہت سی چھوٹی چھوٹی تبدیلیاں کر چکے ہیں، تو درخواست پر، ہم آپ کو نئے شرائط و ضوابط یا تبدیلیوں کے خلاصہ کی ایک نقل بھیج دیں گے۔

#### 4- پوشیدگی اور رازداری

ہم آپ کے سبھی ذاتی اور کاروباری معاملات و معلومات کو ذاتی اور رازدارانہ خیال کریں گے حتیٰ کہ اس وقت بھی جب آپ ہمارے گاہک نہ رہیں اور درج ذیل اصولوں اور کاروباروں کے ذریعہ آپ کی رہنمائی کی جائے گی۔ ہم آپ کے کھاتوں سے منسلک معلومات یا اعداد و شمار کا انکشاف نہیں کریں گے چاہے وہ آپ کے ذریعہ فراہم کی جائیں یا بصورت دیگر کسی کیلئے بھی، جن میں دیگر کمپنیوں کے علاوہ ہمارے گروپ کی ہستیاں بھی شامل ہیں، لیکن درج ذیل صورتیں اس سے مستثنیٰ ہیں۔

(a) اگر ہم کو قانون کے ذریعہ معلومات دینا ہو۔

(b) اگر عوام کے تئیں ہمارا یہ فرض بنتا ہو کہ ان معلومات کا انکشاف کیا ہی جائے۔

(c) اگر ہمارے مفادات کا یہ تقاضہ ہو کہ معلومات دی ہی جائیں (مثلاً دھوکہ دھڑی سے بچنے کیلئے) لیکن ہم کسی دیگر شخص کو حتیٰ کہ اپنے گروپ کی دیگر کمپنیوں کو بھی تجارتی مقاصد کیلئے آپ کے یا آپ کے کھاتوں (بشمول آپ کا نام اور پتہ) کے بارے میں معلومات دینے کے لئے بطور وجہ کے اسے استعمال نہیں کریں گے۔

(d) اگر آپ ہمیں معلومات کا انکشاف کرنے کو کہیں یا ہمیں آپ کی اجازت حاصل ہو جائے۔

(e) اگر ہم سے یہ کہا گیا کہ ہم آپ کے بارے میں بینکر کا حوالہ دیں تو ہمیں اسے دینے سے قبل آپ کی تحریری اجازت کی ضرورت ہوگی۔

ہم آپ کے بارے میں اپنے پاس رکھے گئے ذاتی اندراجات کی رسائی کے لئے موجودہ قانونی ڈھانچے کے تحت آپ کے حقوق کی حد کی وضاحت کریں گے۔

تجارتی مقاصد کے لئے ہم یا کوئی بھی شخص آپ کی ذاتی اور کاروباری معلومات فراہم نہیں کرے گا جب تک آپ خود ہمیں ایسا کرنے کا اختیار نہ دے دیں۔

## 4.1- ادھار کے حوالے کی ایجنسیاں

- (a) جب آپ اپنا کھاتہ کھولیں گے تو ہم آپ کے کھاتے کی تفصیلات ادھار کے حوالے کی ایجنسیوں کو منتقل کر دیں گے۔ جو ہمارے دیئے گئے ذاتی رکارڈ باری قرضوں پر مشتمل ہیں۔ نیز آپ کے کھاتے اور چیک کی دن بہ دن پیش رفت کی معلومات بھی منتقل کریں گے۔
- (b) ہم آپ کو ادھار کے حوالے کی ایجنسیوں کی کارگزاری اور ان کے ذریعہ ممبروں کی دی جانے والی ادھار سے متعلق جانکاری اور ان کے اثر کے بارے میں بتائیں گے۔

## 5- قرض فراہم کرنا

آپ کے مالی تعاون یا قرض سے متعلق ہماری قرض کی پالیسی پر قومی پالیسی اور اس کی تربیتی ہدایت کے اغراض و مقاصد اور اس کی روح کا اثر صاف نمایاں ہوگا۔ ہم معمولی اور جزوی سرمایہ کاری کے کاروبار (ایم ایس ای) سے متعلق پالیسی کو اپنی ویب سائٹ پر ڈال دیں گے اور برائے مطالعہ اسے ہر شاخ پر مہیا کرانیں گے۔ آپ کی فرمائش پر ہم اس کی ایک نقل برائے نام قیمت پر دستیاب کرانیں گے۔ ہم "Single window mechanism" کے واسطے سے سہولیات فراہم کرنے کی کوشش کریں گے۔

## 5.1- درخواست

ہم مندرجہ ذیل اقدامات کریں گے:

- (a) ہم قرض کے لئے مفت، آسان فہم، سادہ اور معیاری درخواست فارم مہیا کریں گے۔
- (b) قرض کی درخواست فارم کے ساتھ ایک چیک لسٹ (جس میں قانونی اور باضابطہ تقاضوں کی شکایت درج ہوگی) فراہم کریں گے، تاکہ آپ درخواست کے ہر پہلو کو مکمل کر دیں۔ اگر ضرورت ہوئی تو قرض کی درخواست فارم بھرنے میں ہم آپ کا تعاون کریں گے۔
- (c) درخواست فارم مہیا کرنے کے ساتھ ساتھ ہم آپ کو سود کی عائد کی گئی شرحوں، فیس اور اخراجات کے بارے میں معلومات فراہم کریں گے اگر کارروائی جاری رکھنے کے لئے قابل ادا ہو یا دوبارہ ادائیگی کا اختیار ہو اور اخراجات وغیرہ کی تفصیل سے واقف کرانیں گے اور اسی طرح وہ تمام معاملات جو آپ کے سود پر اثر انداز ہوں تاکہ دوسرے بینکوں کا ان تمام چیزوں سے ایک معنی خیز تقابل ہو سکے اور آپ صحیح فیصلہ کر سکیں۔
- (d) قرض کی درخواست موصول ہونے کی اطلاع تحریری شکل میں دیں گے۔
- (e) درخواست کے وقت قرض کی سہولت کے لئے درخواست کی کارروائی آگے بڑھانے کے لئے تمام مطلوبہ تفصیلات جمع کریں۔ اگر ہمیں کسی اضافی معلومات کی ضرورت ہوگی تو درخواست کی رسید جاری کرنے کے بعد سات دن کے اندر ہم آپ سے رابطہ کریں گے۔
- (f) ہم اس بات کی کوشش کریں گے کہ آپ کو درخواست کے بارے میں آن لائن اطلاع ہو جائے۔
- (g) اگر لون کی منظوری ہو جائے تو پانچ لاکھ سے زائد لون پر کوئی فیس نہیں ہوگی۔
- (h) کریڈٹ کی میعاد موجودہ بجٹ میں دو ہفتے کے اندر دو لاکھ تک اضافہ کے لئے اور اسی طرح رسید کی تاریخ سے چار ہفتے کے اندر

بجٹ میں پانچ لاکھ تک اضافہ کے لئے بھی ہم آپ کی درخواست قبول کر لیں گے بشرطیکہ آپ کی درخواست ہر اعتبار سے مکمل ہو اور اس کے ساتھ چیک لسٹ کے حساب سے دستاویز منسلک ہو اور پانچ لاکھ سے زیادہ کی رقم کے لئے قرض کی درخواست صحیح وقت پر حاصل ہو جائے۔

## 5.2 - کریڈٹ کا تعین

(a) ہم مندرجہ ذیل اقدامات کریں گے:

(i) آپ کی درخواست میں ذکر کی گئی تفصیلات کی تصدیق کے لئے ہمارا عملہ، ہماری مقرر کردہ ایجنسیاں آپ کے تجارتی یا رہائشی پتہ پر آپ سے رابطہ کریں گی۔

(ii) آپ کو قرض دینے یا آپ کی فاضل رقم (Over draft) میں اضافہ کرنے یا کریڈٹ کی حد میں اضافہ کرنے سے پہلے ہم اس بات کا یقین کریں گے کہ آپ قرض واپس کرنے کے قابل ہیں یا نہیں۔ ہم اپنی سرگرمی جاری رکھ کر اور تعین کر کے ہم آپ کی قرض کی درخواست کا مناسب تعین کریں گے۔

(iii) ہم آپ کے ذریعہ کئے گئے منصوبوں کی مقبولیت کے بارے میں اطمینان دلائیں گے۔

(b)

(i) قرض لینے کے مقصد کے ساتھ دوسری وہ معلومات جو آپ ہمیں دیں۔

(ii) آپ کے کاروبار کا منصوبہ۔

(iii) آپ کے کاروبار کی نقد مقدار، نفع، موجودہ مالی التزامات اور اگر ضروری ہو تو کھاتہ کے بیانات کے ذریعہ۔

(iv) آپ کے ذاتی مالی التزامات۔

(v) آپ ماضی میں کیسے اپنے مالی مسائل سے نبھتے رہے۔

(vi) وہ معلومات جو ہمیں قرض کی حوالہ ایجنسیوں سے حاصل ہوتی ہیں۔

(vii) قرض کی قیمت کا اندازہ لگانے والی مشہور ایجنسیوں کی مقرر کی ہوئی قیمت۔

(viii) دیگر لوگوں جیسے قرض لینے والوں کی معلومات۔

(ix) بازار کی رپورٹ۔

(x) فراہم کردہ تحفظ۔

(c)

(i) ۵ لاکھ تک کے قرض پر کسی زائد ضمانت پر زور نہیں ڈالیں گے۔

(ii) ۲۵ لاکھ تک کے قرض پر ایک سے زائد مفت ضمانت مہیا کرنے پر غور کریں گے اگر ہم آپ کے سابقہ ریکارڈ کے بارے میں مطمئن ہیں اور آپ کی مالی حالت اچھی اور اطمینان بخش ہے۔

(iii) معمولی اور جزوی سرمایہ کاری فراہم کریں گے جس کا آپ کی منصوبہ بند سالانہ بکری کی کم از کم ۲۰ فیصد کی بنیاد پر حساب لگایا گیا ہو۔

(iv) اصل سرمایہ کی آخری حد میں مناسب اضافہ کے لئے آپ کی درخواست پر ہم غور کریں گے۔ ان صورتحالوں میں جبکہ حاصل منصوبوں سے بھی زیادہ ہو جائے یا جب اصل سرمایہ ابتداء میں نامناسب معلوم ہو اور آپ لازمی شہادت بھی فراہم کر دیں۔

### (d) ضمانتیں

اگر آپ اپنی ذمہ داری کے لئے کسی شخص کا تحفظ یا ضمانت قبول کر لیں تو ہم آپ سے یہ درخواست کریں گے کہ آپ اپنے مالی معاملات اور معاشی حالات کے بارے میں انہیں یا ان کے قانونی مشیر کو خفیہ معلومات بہم پہنچائیں۔ ہم مندرجہ ذیل اقدامات بھی کریں گے:

(i) ہم انہیں آزاد قانونی مشورہ لینے کے لئے ان کی حوصلہ افزائی کریں گے تاکہ وہ اس بات کو یقینی بنا سکیں کہ وہ اپنے فیصلہ کے ممکنہ نتائج اور اپنی ذمہ داری سمجھتے ہیں (جہاں یہ نتائج مناسب ہوں تو وہ دستاویزات جن پر ہم ان سے دستخط کرنے کی درخواست کریں گے وہ ایک واضح اور نمایاں نوٹس کے طور پر اس سفارش پر مشتمل ہوں گے)۔

(ii) ہم ان کو اس بات سے مطلع کریں گے کہ ضمانت یا تحفظ دیکر وہ اور آپ (قانوناً) ذمہ دار ہو سکتے ہیں۔

### 5.3 - منظوری رونا منظوری

ہم مندرجہ ذیل اقدامات کریں گے:

(a) ہم قرض کی سہولت سہولتوں کی منظوری کے لئے لازمی بحث پر ”کوئڈ پرو۔ کوڈ“ (Quid-Pro-Quo) کے طور پر زور نہیں ڈالیں گے۔

(b) آپ کو فاضل رقم حوالہ کرتے وقت یا آپ کی موجودہ فاضل رقم میں اضافہ کی صورت میں ہم آپ کو اس بات سے باخبر کریں گے کہ آیا آپ کی فاضل رقم کا مطالبہ پر قابل ادا ہے یا نہیں۔

(c) ہم شرائط و ضوابط اور ان تمام ضروری معلومات کو قائم بند کر لیں گے جو قرض کی منظور شدہ سہولیات سے متعلق ہیں، اس کی تصدیق کریں گے اور اس کی ایک نقل آپ کو بھیج دیں گے۔

(d) ہم قرض کی تمام دستاویزات کی مصدقہ نقول فراہم کریں گے، ان کے ساتھ ان تمام کاغذات کی ایک نقل منسلک ہوگی جن کا حوالہ قرض کی دستاویز اور فہرست میں دیا گیا ہے۔

(e) قرض یا کریڈٹ کی سہولت کے لئے آپ کی جانب سے دی گئی درخواست قبول نہ کرنے کے اسباب ہم تحریری شکل میں آپ کو بھیج دیں گے۔

(f) تعین قیمت کے نظام پر عمل کریں گے جن کا پیرامیٹر آپ کے اشتراک کے ساتھ ہوگا۔

- (g) ۵ لاکھ تک کے قرض کی کسی طرح کی ادائیگی ضمانت عائد کئے بغیر ابتدائی ادائیگی کی اجازت دیں گے۔
- (h) ان شرائط و ضوابط کی تعمیل کی تاریخ کے بعد دونوں کے اندر منظور شدہ قرض کی تقسیم کو یقینی بنائیں گے جو اس طرح کی منظوری سے متعلق ہیں۔

(i) منظوری نامہ میں دیئے گئے شرائط و ضوابط کے مطابق سہولیات کے وقتاً فوقتاً جائزہ اور تجدید کو یقینی بنائیں گے۔

## 5.4 - قرض تقسیم کے بعد

ہم مندرجہ ذیل اقدامات کریں گے:

- (a) ہم اس بات کی یقین دہانی کرائیں گے کہ ہم آپ کے کاروباری معاملات میں مداخلت سے گریز کرتے ہیں، سوائے ان معاملات کے جو قرض کی منظوری اور قرض کی رضامندی کی شرطوں میں داخل ہیں یا جب بینک کے علم میں نئی معلومات آتی ہیں۔
- (b) نگرانی طریقہ کار میں تعمیری ہونے کی کوشش کریں گے اور آپ ہمارے ساتھ کاروبار کرنے میں جن پریشانیوں کا سامنا کرتے ہیں ان پر ہمدردانہ انداز میں غور کریں گے اور ان کے ازالہ کی کوشش کریں گے۔
- (c) جاری رہنے والی بنیاد پر آپ سے مندرجہ ذیل معلومات حاصل کریں گے۔
- (i) آپ کے کاروبار سے متعلق منصوبوں میں پیشین گوئیوں کا حقیقی نتائج کے ساتھ موازنہ کریں گے۔
- (ii) آپ کے کاروباری منصوبہ کے اہم پہلوؤں کی جانب پیش رفت کریں گے۔
- (iii) سالانہ کھاتے جیسے جمع خرچ کا گوشوارہ (Balance Sheet) نفع نقصان کھاتہ اور دوسرے معاون دستاویزات۔
- (iv) آپ کے قرض خواہوں اور قرض داروں اور ان سے متعلق رقم میں عمر وار تخفیف۔
- (d) عام حفاظتی اقدامات کے لحاظ سے آپ کی حد میں رقم نکالنے کی اجازت دیں گے۔
- (e) اگر آپ کے حالات بدل جاتے ہیں تو ہم حسب ضرورت نئی معلومات کے بارے میں آپ سے بات کریں گے۔
- (f) یہی کھاتہ کی منتقلی کے لئے آپ کی درخواست کی رسید ملنے کے بعد دو ہفتے کے اندر ہم اپنی رضامندی یا نا اتفاق سے آپ کو آگاہ کریں گے یا بینک / مالیاتی ادارہ کی طرف سے جس کے ذمہ کھاتہ کا نظام سنبھالنا ہو۔
- (g) قرض کی دوبارہ ادائیگی ہو جانے کے بعد ہم تمام ضمانتیں فوراً چھوڑ دیں گے اور بعض صورتوں میں جائز حق کے مطابق ایک ہفتہ کے اندر اور کسی ایسے دعویٰ کے لئے مستحق ہوں جو آپ کے خلاف ہمارے پاس ہو۔
- (h) ہم نوٹس دیں گے اس صورت میں کہ اگر ہم کالعدم کرنے کا حق استعمال کرتے ہیں، جو آپ کے خلاف ہمارے باقی ماندہ دعوؤں کی مکمل تفصیلات کے ساتھ ہوگا نیز وہ دستاویزات بھی اس کے ساتھ منسلک ہوں گی جن کے تحت ہمیں ضمانت باقی رکھنے کا حق حاصل ہے اس وقت تک جب تک متعلقہ دعویٰ کا آپ کے ذریعہ تصفیہ نہ کر دیا جائے۔
- (i) آپ کی درخواست حاصل ہونے کے بعد اسی دن عہد و پیمان اور حوالگی پر اثر انداز ہوں گے۔
- (j) ضمانت داخل کرنے کے بعد ۲۴ گھنٹے کے اندر آپ کے پیسہ نکالنے کے اختیار میں اضافہ کریں گے۔



- (k) ہم آپ کے کھاتہ کے ان اندراجات بنام سے آپ کو مطلع کر دیں گے جو سود کے اطلاق، فیس اور اخراجات سے آزاد ہوں گے۔
- (L) ہم آپ کے ذریعہ جاری پیش رفت کی مندرجہ ذیل طریقوں سے نگرانی کریں گے:
- (i) آپ کے ذخیرہ کی وقتی بیانات کی رو سے جانچ پڑتال کر کے۔
- (ii) آپ کے کھاتہ میں آپ کے ساتھ کئے گئے معاملوں پر نظر رکھ کر۔
- (iii) ہمارے عملہ یا بااختیار نمائندہ کا آپ کی عمارتوں کا دورہ کر کے تاکہ ذخیرہ (اسٹاک) یا مالی اثاثہ کی تصدیق کی جاسکے۔
- (iv) ضروری مارکیٹ رپورٹ حاصل کر کے اس بارے میں کہ آپ کا کاروبار کیسا چل رہا ہے۔

## 5.5- سہولیات جو فنڈ پر مبنی نہ ہوں

- ہم غیر فنڈ پر مبنی سہولیات کی پیشکش کریں گے تاکہ سرمایہ یا خام مادوں یا قابل خرچ اشیاء کو کریڈٹ لیٹر (ایل سی) کی رعایت، توثیق، اجراء، مشورہ اور باہمی مذاکرات کے ذریعہ خریداجاسکے۔
- آپ کی مالی ذمہ داریوں کے لئے ہم ایک ضامن کی حیثیت سے کھڑے ہو سکتے ہیں۔
- برآمد بل، گھریلو دیرپا تجارت اور خدمت بل جمع کرنے میں ہم آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔

## 5.6- مالی پریشانیاں

ہم آپ کی کیسے مدد کر سکتے ہیں:

- 5.6.1 ہم آپ کے مالی الجھاؤ پر سنجیدگی اور ہمدردی کے ساتھ غور کریں گے اور مثبت انداز میں سوچیں گے اگر ہم آپ کے مسائل اور پریشانیوں سے آگاہ ہو جائیں گے تو ہم آپ کو تحریری طور پر باخبر کر دیں گے۔ اگر عجلت اہم معلوم ہوگی تو ہم فون، ٹیکس یا ای میل کے ذریعہ آپ سے رابطہ کر سکتے ہیں۔
- 5.6.2 یہ فہرست ان چیزوں کی چند مثالیں پیش کرتی ہے جو ہم سے متعلق ہیں خاص طور پر اگر آپ یہ وضاحت نہ کریں کہ کیا ہو رہا ہے۔
- (a) اگر تجارتی مصنوعات کے آغاز میں تاخیر ہو اور قیمت بہت زیادہ ہو۔
- (b) اگر آپ منظور شدہ حدود سے بے تحاشہ تجاوز کر رہے ہوں۔
- (c) اگر آپ کی طرف سے کسی مناسب وضاحت کے بغیر آپ کے کاروبار (کی مقررہ وقت) کی بکری میں بہت زیادہ اضافہ یا کمی ہو جائے۔
- (d) اگر کام میں طویل اور غیر محدود وقت کے لئے تعطل پیدا ہو جائے۔
- (e) اگر آپ برابر خسارہ میں چل رہے ہوں۔
- (f) اگر آپ کا شریک تجارت اچانک غائب ہو جائے یا آپ کی کمپنی میں شریک کار یا کوئی اہم گاہک یا ملازم غائب ہو جائے۔
- (g) اگر آپ اکیلے کاروبار کا بڑا حصہ فروخت کر ڈالیں۔



(h) اگر ہمارے متفقہ مقاصد کے علاوہ کسی اور مقصد کے لئے آپ کریڈٹ سہولیات کو استعمال کریں اور دوسرے مقاصد کے لئے فنڈ منتقل کریں۔

(i) اگر متعینہ وقفوں میں آپ مدد نہ استعمال کریں۔

(j) اگر آپ منظور شدہ قرض ادا یگی فہرست میں شامل ہونے میں ناکام رہتے ہیں۔

(k) اگر بل آپ کے ذریعہ نکالا جائے اور گاہک کی طرف سے اس کی ادا یگی نہ ہوئی ہو۔

(L) اگر آپ کے فراہم کنندہ کی طرف سے نکالے گئے بل کی رقم آپ ادا نہ کریں۔

(m) اگر تنبیہ کرنے کے باوجود بھی آپ کی جانب سے ہمارے ذریعہ جاری گئی ضمانتوں کی رقم کا احتراز نہ کیا جائے۔

(n) اگر آپ کا قرض یا قرض داروں کا حلقہ وسیع ہو رہا ہو جبکہ آپ کے کھاتہ میں بکری سے ہم آہنگ نہ ہو۔

(o) اگر تمام بکریاں آپ کے کھاتہ میں درج نہ ہوں۔

(p) اگر آپ قرض معاہدہ نامہ میں ذکر کردہ شرائط پر عمل نہ کرتے ہوں۔

(q) اگر آپ منظور شدہ معلومات وقت پر مہیا نہ کریں۔

(r) اگر کوئی قرض خواہ آپ کے کاروبار کے خلاف ختم ہونے والی عرضداشت یا کوئی قانونی کارروائی کرے۔

5.6.3 ہم آپ کی مشکلات اور پریشانیوں کو قابو میں کرنے کے لئے آپ کی بھرپور مدد کریں گے۔ آپ کے متحرک باہمی تعاون کے

ساتھ آپ کی مالی مشکلات پر قابو پانے کا لائحہ عمل تیار کریں گے اور جس بات پر ہمارا اتفاق ہوگا۔ اس سے ہم آپ کو خبر کر دیں گے۔

5.6.4 ہم آپ کو قرض / مشورہ خدمات فراہم کرنے کی کوشش کریں گے تاکہ آپ کے معاشی مسائل حل کرنے میں ہم آپ کے لئے مدد و معاون ثابت ہو سکیں۔

### 5.6.5

(a) اگر آپ پریشانیوں میں گھرے ہوئے ہیں تو ہم آپ کے مشیروں کے ساتھ کام کریں گے، اگر آپ ہم سے ایسا کرنے کی فرمائش

کریں۔ یہ بہت اہم بات ہے کہ آپ اچھے یقین کے ساتھ کام کریں، ہمیں ترقیوں سے مطلع کریں، ہم سے اتفاق رکھیں اور بہت پہلے

سے ضروری تبدیلیاں کرنے کے لئے تیار رہیں۔

(b) ہم آپ سے مزید مالی معلومات و التزامات طلب کر سکتے ہیں تاکہ آپ کے مسائل سمجھنے میں اور آپس میں کام کرنے میں ہمیں مدد

مل سکے۔

5.7 بینک کے معمولی اور قلیل سرمایہ کے بیمار گاہکوں کی تیمارداری اور قرض کی دوبارہ تعین:

ہم تیمارداری تعین قرض کے پروگرام پر غور کریں گے بائیں صورت کہ آپ کا بھی کھاتہ چھ ماہ سے زیادہ ذیلی معیار

(Substandard) کا رہتا ہے یا آپ کی اکائی بیمار سمجھی جاتی ہے۔

آباد کاری تعین قرض کے لئے آپ کی جانب سے دی گئی درخواست جانچنے کے لئے ہم مندرجہ ذیل اقدامات کریں گے:

- (a) پہلے ہم یہ دیکھیں گے کہ آیا آپ زندہ رہنے کے قابل / امکانی طور پر زندہ رہنے کے قابل ہیں یا نہیں۔
- (b) اگر آپ زندگی کے قابل / امکانی طور پر زندگی کے قابل پائے جاتے ہیں تو آپ کی بقاء کے لئے ہم اصلاحی عمل شروع کریں گے۔
- (c) اگر آپ کی اکائی امکانی طور پر زندہ رہنے کے قابل ہے اور موافقت / بینک کے متعدد انتظامات کے تحت ہے اور اگر اس کے نمایاں ہونے میں ہم زیادہ سے زیادہ شریک ہوں تو تعین نامہ تیار کریں گے۔
- (d) آباد کاری کا پیکیج تیار کریں گے جو آر بی آئی کی معاہدہ و شرائط کے مطابق آپ کے تعاون پر مشتمل ہوگا اور آپ کی درخواست پہنچنے کی تاریخ سے زیادہ سے زیادہ ۶۰ دنوں کے اندر ایسے ہی ایک پیکیج کو عملی جامہ پہنائیں گے۔
- اگر ہم یہ نہیں سوچتے ہیں کہ آباد کاری کا منصوبہ کامیاب ہو جائے تو ہم ان اسباب کی وضاحت کریں گے کہ کیوں ایسا ہوا اور آپ کی اور آپ کے صلاح کاروں کی اس بات میں مدد کریں گے کہ آپ اس کے متبادل پر غور کریں۔
- اگر ہم کسی معاہدہ تک رسائی نہیں حاصل کر سکتے تو ہم اس بات کی وضاحت کریں گے کہ کیوں ہم آپ کے ساتھ مسلسل تعاون کرنے سے اپنے آپکو قاصر سمجھتے ہیں اور آپ کو بتائیں گے کہ ہم کب اپنا تعاون واپس لے لیں گے۔

## 6.0 بقایا جات کی وصولی:

جب کبھی ہم قرض دیتے ہیں، ہم آپ کو رقم، مدت اور دوبارہ ادائیگی کے دورانیہ کے طریقہ کے ذریعہ پھر سے ادائیگی کے عمل کی وضاحت کریں گے۔ تاہم اگر آپ دوبارہ ادائیگی کے گوشوارہ سے وابستہ نہیں رہیں گے تو ملک کے قوانین کے ساتھ مطابقت میں تشریح کردہ عمل میں بقایا جات کی وصولیابی پر عمل کیا جائے گا۔ اس عمل میں آپ کو نوٹس (اطلاع) بھیج کر یا ذاتی ملاقاتیں کر کے یا ضمانت کی دوبارہ حصولیابی وغیرہ کر کے آپ کو یاد دہانی کروانا شامل ہوگا۔ غفلت اور کوتاہی کی صورت میں ہم معاملہ کو بازیابی ایجنٹ کے حوالہ کر سکتے ہیں۔ ہم آپ کو اس بات سے مطلع کر دیں گے کہ بازیابی کی کارروائیوں کا آغاز ہو گیا ہے۔

بازیابی کی کارروائیوں کے آغاز پر ہم آپ کو یہ بتائیں گے کہ اگر اس تعلق سے آپ کے پاس کوئی شکایت ہے تو آپ ہمارے ہیلپ لائن نمبر سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ غلط کاموں اور بدعنوانیوں کے بارے میں آپ کی شکایات کی تحقیق ہم اپنے بازیابی ایجنٹوں کے ذریعہ کروائیں گے۔

حصولیابی کا ہمارا عمل خوش اخلاقی، اچھے برتاؤ اور ترغیب پر مبنی ہے۔ ہم گاہک کا اعتماد بڑھانے اور دیرپا تعلق قائم کرنے پر یقین رکھتے ہیں۔

ہم بقایا جات سے متعلق تمام معلومات آپ کو فراہم کریں گے اور بقایا جات کی ادائیگی کے لئے ایک مناسب نوٹس دینے کی کوشش کریں گے۔ بقایا جات کی حصولیابی یا ضمانت کے دوبارہ حصول کے لئے ہماری نمائندگی کرنے والا عملہ اپنی شناخت کرائے گا۔ ہماری نمائندگی کا اختیار رکھنے والا کوئی بھی شخص ان مقاصد کے لئے اپنی شناخت کرائے گا اور ہمارے ذریعہ جاری کیا گیا اختیاری خط آویزاں کرے گا۔

حصولیابی یا ضمانت کی وصولی میں ہمارے بینک کی نمائندگی کرنے کے لئے کسی بااختیار شخص یا عملہ کے تمام ممبران مناسب محنت

وجانفشانی کے مکلف ہوں گے اور ذیل میں درج کئے گئے رہنما خطوط پر عمل کرنا ان کے لئے لازمی ہوگا۔

- (a) معمول کے طور پر آپ سے پیشہ کے مقام پر رابطہ قائم کیا جائے گا اور کسی مخصوص مقام کی غیر موجودگی کی صورت میں آپ کی رہائش کے مقام پر رابطہ قائم کیا جائے گا اور اگر آپ اپنی رہائش گاہ پر نہ ہوئے تو آپ کے بااختیار نمائندہ کی پسند کی جگہ پر رابطہ کیا جائے گا۔
- (b) پہلے ہی موقع پر شناخت اور اختیار سے آپ کو آگاہ کر دیا جائے گا۔
- (c) آپ کی انفرادیت اور وقار کا احترام کیا جائے گا۔
- (d) آپ کے ساتھ بات چیت مہذب انداز میں ہوگی۔
- (e) ہمارے نمائندے آپ سے عموماً شام ۷ بجے سے ۹ بجے کے درمیان رابطہ کریں گے۔ الا یہ کہ آپ کے کاروبار اور پیشہ کے مخصوص حالات اس کے علاوہ کا تقاضہ کریں تو ہم کسی دوسرے وقت پر آپ سے رابطہ کریں گے۔
- (f) جہاں تک ممکن ہوگا کسی مخصوص وقت پر یا کسی مخصوص جگہ پر فون کرنے سے پرہیز کرنے کی آپ کی درخواستوں کا لحاظ کیا جائے گا۔
- (g) فون سے بات کرنے کی تعداد، وقت اور بات چیت کے مشمولات کا دستاویزی اندراج رکھا جائے گا۔
- (h) باہمی طور پر قابل قبول اور ترتیب دار انداز میں بقایا جات کے متعلق معاملات یا اختلافات کو حل کرنے کے لئے ہر قسم کی مدد دی جائے گی۔

(i) آپ کے مقام پر بقایا جات کی وصولیابی کے لئے ملاقاتوں کے دوران نفاست اور شائستگی کا اہتمام کیا جائے گا۔

(j) خاندان میں سوگ یا غم جیسے تکلیف دہ مواقع پر بقایا جات کی وصولیابی کے لئے فون کرنے یا ملاقات کرنے سے پرہیز کیا جائے گا۔

## 6.1 ضمانت کی دوبارہ حصولیابی کی پالیسی

قانون کے ساتھ اتفاق کرنے میں ہم ضمانت کی دوبارہ حصولیابی کی پالیسی اپنائیں گے۔ اس پالیسی کی ایک نقل ویب سائٹ پر ڈال دی جائے گی اور درخواست پر دستیاب ہوگی۔

## 7 جمع کھاتے

آپ ہمارے ساتھ مختلف قسم کے کھاتے کھول سکتے ہیں جیسے رواں / چلت کھاتے، مدتی امانتیں وغیرہ۔

مندرجہ بالا کھاتے آپ کے ذریعہ نامزدگی کی سہولت کے ساتھ یا اس کے بغیر بھی کھولا جاسکتا ہے جہاں کہیں اس کی اجازت ہو۔

کھاتے کھولنے کے وقت ہم آپ کو پہلے ذکر کئے جانے والے کھاتوں اور ساتھ ہی ساتھ نامزدگی کی سہولت کی بھی وضاحت کریں گے۔

ہم آپ کو مانع کی امانتی سہولت، سویپ کھاتے اور ہمارے ذریعہ پیش کی جانے والی یکساں قسم کی مصنوعات، ان کے نتائج،

پہلوؤں اور طریقوں کے بارے میں بھی کھاتے کھولتے وقت آپ کو مطلع کریں گے۔

## 7.1 کھاتے کھولنا اور جمع کھاتوں کی عمل درآمدگی

کسی بھی طرح کا امانتی کھاتے کھولنے سے قبل ہم مندرجہ ذیل اقدامات کریں گے:

(a) بینک کے ”اپنے گاہک کو جاننے“ (کے وائی سی) رہنما خطوط کے تحت حسب ضرورت تندی، سرگرمی اور محنت و جانفشانی کے ساتھ جاری رکھنا۔

(b) ایسا کرنے کے لئے آپ سے لازمی دستاویزات فراہم کرنے یا شہادت پیش کرنے کا مطالبہ کرنا۔

(c) ان معلومات کو صرف ہمارے کے وائی سی، اینٹی منی لائڈرنگ یا کسی دیگر ضرورت کو پورا کرنے کے لئے ہی حاصل کرنا۔ اگر اضافی معلومات مانگی جائیں تو وہ علیحدہ طور پر مانگی جائیں گی اور ہم ان اضافی معلومات کے حاصل کرنے کا مقصد واضح کر دیں گے۔ ایسی معلومات فراہم کرنا رضا کارانہ طور ہوگا۔

(d) کھاتہ کھولنے کا فارم اور دوسری چیزیں آپ کو فراہم کرنا۔ اس میں مہیا کی جانے والی ضروری معلومات اور تصدیق کے لئے پیش کی جانے والی دستاویزات یا کے وائی سی کے تقاضے پورا کرنے والے اندراج کی تفصیل ہوگی۔

(e) امانتی کھاتہ کھولتے وقت آپ کے ذریعہ مانگی گئی ضروری توضیحات فراہم کرنا اور طریقہ کار کی روایتوں کی وضاحت کرنا۔

(f) کھاتہ کھولتے وقت، آپ کو بیمہ اسکیم کے تحت زیر عمل بیمہ کی ادائیگی کی تفصیلات دستیاب کروانا، جو امانتی بیمہ اور کریڈٹ گارنٹی کارپوریشن آف انڈیا (ڈی آئی سی جی سی) کے ذریعہ پیش کی گئی مخصوص حدود و شرائط کے تابع ہے۔

## 7.2 اپنا کھاتہ تبدیل کرنا

(a) اگر آپ اپنا رواں کھاتہ (کرنٹ اکاؤنٹ) بند کرنے کا فیصلہ کرتے ہیں تو ہم آپ کی ہدایات حاصل ہونے کے بعد کام کے دو دنوں کے اندر آپ کا کھاتہ بند کر دیں گے۔

(b) اگر آپ اپنا کھاتہ ہمارے بینک کی کسی دوسری شاخ میں منتقل کرنا چاہتے ہیں تو ہم ایسا کریں گے۔ نئی شاخ پر کے وائی سی کے مطلوبہ تقاضوں پر عمل کرنے کے ساتھ، آپ کی درخواست حاصل ہونے کے ایک ہفتہ بعد آپ کے کھاتہ کا اہتمام شروع کر دیا جائے گا۔ جیسے ہی کھاتہ جاری ہوگا جتنی جلدی ممکن ہوگا ہم آپ کو مطلع کر دیں گے۔ نئی شاخ کو آپ کی موجودہ ہدایات براہ راست اندراج بنام پر منحصر معلومات فراہم کر دی جائیں گی۔

(c) جب آپ ہمارے پاس یا ہمارے پاس سے اپنا رواں کھاتہ منتقل کریں گے، ہمارے ذریعہ کی گئی کسی بھی غلطی یا غیر ضروری تاخیر کے نتیجہ میں آپ کو بینک کے جن اخراجات کی ادائیگی کرنی ہوگی، ہم انہیں منسوخ کر دیں گے۔

## 7.3 اگر آپ امانتی کھاتہ کھولتے ہیں

تو ہم مندرجہ ذیل اقدامات کریں گے:

(a) ہم آپ کو لین دین کی تعداد اور نقد نکالنے کے بارے میں مطلع کر دیں گے، جو دیئے گئے وقت میں کوئی قیمت ادا کئے بغیر کئے جا سکتے ہیں۔

(b) اگر کچھ ہے تو ایسی حدود تجاوز کرنے کی صورت میں عائد ہونے والے اخراجات کی نوعیت کے لئے ہم آپ کو مطلع کر دیں گے۔

اخراجات کی تفصیلات شرح نامے کے گوشوارہ میں شامل کی جائیں گی۔

(c) آپ کی بچت امانتوں رسود کی کس شرح کی ادائیگی کی گئی ہے، اس کا حساب کیسے کیا گیا ہے اور اس کے دورانیہ کے بارے میں آپ کو مطلع کر دیا جائے گا۔

## 7.4 کم از کم بیلینس

امانتی مصنوعات جیسے رواں کھاتہ یا کسی دوسری قسم کے بچت امانتی کھاتہ کے لئے مندرجہ ذیل چیزوں کے بارے میں ہم آپ کو مطلع کریں گے:

- (a) اس طرح کے کھاتوں کو چلانے کے لئے درکار شرائط و ضوابط کے طور پر کم از کم بیلینس کے بارے میں جس کا اہتمام کیا جانا ہوگا۔  
 (b) ان اخراجات کے بارے میں جو کھاتے میں آپ کے ذریعہ جمع کی گئی کم از کم جمع رقم کو قائم رکھنے کی ناکامی کی صورت میں عائد کئے جائیں گے۔ ان اخراجات کی تفصیلات شرح نامے کے گوشوارہ میں شامل کی جائیں گی۔

## 7.5 اخراجات

چیک بک، ڈپلیکیٹ پاس بک، اضافی ریڈپلیکیٹ کھاتوں کے بیانات، ادا کردہ چیکوں کی نقل، فوئیو اخراجات، اندراج بنام کارڈ، اے ٹی ایم کارڈ، دستخط کی توثیق کے جاری کرنے، ناکافی رقم جمع رقم کے لئے چیک واپس کرنے، مینڈیٹ میں تبدیلی یا کھاتے کے انداز میں تبدیلی، ادائیگی روکنے، موجودہ ہدایات اور منسوخی کے طریقے میں تبدیلی کے لئے مخصوص اخراجات کو ہمارے شرح نامے کے گوشوارہ میں شامل کیا جائے گا۔ رعایت یا تعاون (Concession or relief) رائج رہنے کی اصل مدت کے دوران دی گئی رعایت یا تعاون کو واپس نہیں لیا جائے گا۔

## 7.6 میعادى جمع رقم

میعادى جمع رقم کو مدت سے پہلے حاصل کرنا

ہم

(a) مدت کے ختم ہونے سے پہلے میعادى جمع رقم کو نکالنے کے بارے میں جانکاری اور وقت کی اطلاع ہم آپ کو دیں گے۔

(b) میعادى جمع رقم کو مدت سے پہلے نکالنے اور اسکے شرح سود کے بارے میں ہم آپ کو اطلاع دیں گے۔

میعادى جمع رقم کی بحالی۔

مدت ختم ہونے کی تاریخ کے بعد جمع رقم کے کھاتہ کی بحالی کے بارے میں اور اس پر لاگو سود کے بارے میں ہم آپ کو اطلاع دیں

گے۔

میعادى جمع رقم پر قرض

ہم میعادى جمع رقم پر قرض حاصل کرنے اور اور ڈرافٹ حاصل کرنے کے بارے میں ہم آپ کو اطلاع دیں گے۔

## 7.7 گوشوارے

(a) آپ کو اپنے کھاتے کو چلانے اور اس میں کئے جانے والے اندراجات کی جانچ کرنے میں مدد کرنے کے لئے ہم آپ کو کھاتے کا ماہانہ بیان اس وقت تک فراہم کرتے رہیں گے جب تک کہ یہ آپ کے کھاتے کی قسم کے لئے ناموزوں نہ ہو جائے (جیسے وہ کھاتہ جب کہ آپ کے پاس اس کے ساتھ پاس بک ہو)۔ ہم کھاتے کے بیانات بذریعہ ای میل یا اپنی محفوظ انٹرنیٹ بینکنگ خدمات کے ذریعہ آپ کو بھیج دیں گے، اگر آپ اس کے خواہشمند ہیں بشرطیکہ ایسی سہولت ہمارے پاس ہو۔

(b) آپ عمومی طور پر اپنے کھاتے کی قسم پر دستیاب بیانات سے کہیں زیادہ کھاتے کے بیانات فراہم کرنے کا ہم سے مطالبہ کر سکتے ہیں۔ لیکن یہ اخراجات کے عوض میں ہوگا۔ یہ اخراجات شرح نامے کے گوشوارہ میں ظاہر کردئے جائیں گے۔

(c) آپ اپنی سچلی چند روئیدادوں کو کاؤنٹر پر دیکھنے کے قابل ہوں گے۔ اے ٹی ایم یا انٹرنیٹ کھاتے کی سہولیات جہاں کہیں بھی دستیاب ہوں، ان سے آپ روئیداد دیکھنے کے قابل ہوں گے۔

## 7.8 معطل / غیر موثر کھاتے

(a) جب آپ اپنا کھاتہ کھولیں گے تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ کھاتے کے غیر موثر ہونے کی کونسی مدت، غیر موثر / معطل کھاتے کے طور پر آپ کے کھاتے کی درجہ بندی کروادے گی۔ آپ کے کھاتے کی معطل اور غیر موثر کھاتے کے طور پر درجہ بندی کرانے یا بے دعویٰ کھاتے کے طور پر اسے برتے جانے اور شرح نامے کے گوشوارے کے مطابق اس کی دوبارہ اثر پذیری کے لئے اخراجات و نتائج سے تین ماہ قبل آپ کو مطلع کر دیا جائے گا۔

(b) اگر آپ کھاتہ کو موثر بنانا چاہتے ہیں تو ان طریقوں سے بھی آپ کو مطلع کر دیں گے جو اس بابت اپنائے جاتے ہیں۔

## 7.9 اپنا کھاتہ بند کرنا

عام (Normal) حالات کے تحت آپ کو کم از کم ۳۰ ر دن کا نوٹس دیئے بغیر ہم آپ کا کھاتہ بند نہیں کریں گے۔ ان حالات کی مثالیں جو عام (Normal) کی تعریف میں داخل نہیں ہیں، ان میں کھاتے کا غلط استعمال ہے۔ اس طرح کے تمام حالات میں آپ کے لئے ضروری ہوگا کہ اپنے پہلے سے جاری کردہ چیکوں کے لئے متبادل انتظامات کریں اور اس طرح کے کھاتہ پر کوئی نیا چیک جاری کرنے سے گریز کریں۔

## 7.10 حصولیابی خدمات / کلیرنگ

(a) ہم آپ کو مقامی اور دوسرے شہروں کے انسٹرومیٹ کی کلیرنگ کے بارے میں مطلع کریں گے جس میں ان تفصیلات کو بھی شامل کیا گیا ہے کہ آلات جمع کرنے کے بعد آپ کب رقم نکلا سکتے ہیں اور آپ چیک جمع کرنے کی ہماری پالیسی کے مطابق تاخیری سود کمانے کے کب حقدار ہوں گے، ہماری یہ پالیسی ہماری ویب سائٹ پر موجود ہے اور شاخ پر بھی برائے مطالعہ دستیاب ہے۔

(b) اس کے متعلق تفصیلات فراہم کریں گے کہ آیا بشمول قابل اطلاق شرائط و ضوابط کے غیر مقامی چیکوں کے لئے ہم فوری کریڈٹ پیش کریں گے یا نہیں، جیسے وہ حد جس پر آپ کے ذریعہ پیشکش کئے گئے آلات کو کریڈٹ کیا جاسکتا ہے اور کھاتوں کو اطمینان بخش طور پر

کیسے چلایا جائے۔

(c) چیک جمع کرنے کی ہماری پالیسی کے مطابق ہم پیش رفت کریں گے اور اگر منتقل کرنے میں آپ کے آلات یا ڈپلیکیٹ چیک کھو گئے ہیں تو انہیں حاصل کرنے میں ہم آپ کی ہر طرح سے مدد کریں گے۔

(d) جب آپ اپنا کھاتہ کھول لیں گے تو آپ جب چاہیں گے مندرجہ بالا معلومات فراہم کریں۔ اگر ہماری پالیسی میں کوئی تبدیلی ہوگی تو نظر ثانی کے بعد پالیسی ہماری ویب سائٹ اور تمام شاخوں پر ظاہر کر دی جائے گی۔

## 7.11- نقد رو سیدادیں (لین دین)

جب بھی آپ کا کھاتہ چالو رکھا جائے گا ہم کاؤنٹروں پر چیک / نقد قبول کریں گے اور نقد تقسیم کریں گے ہم آربی آئی کی ہدایات کے مطابق اپنی شاخوں پر خاک آلودر بوسیدہ رکٹے پھٹے نوٹ یا چھوٹے سکے تبدیل کریں گے۔ ایک مخصوص رقم سے اوپر کے لین دین کے لئے ہمیں آپ کے PAN کی ضرورت ہوگی۔

## 7.12- براہ راست اندراج بنام (ڈائریکٹ ڈیبٹس) اور جاری ہدایات

(a) کھاتہ کھولنے کے وقت ہم آپ کو اس بات سے باخبر کریں گے کہ براہ راست اندراج بنام / باضابطہ جاری ہدایات کیسے کام کرتی ہیں اور آپ انہیں کیسے درج / منسوخ کر سکتے ہیں اور ان کے ساتھ منسلک اخراجات کی تفصیل بھی ہم بتائیں گے۔ شرح نامے کے گوشوارہ میں وقتاً فوقتاً کی جانے والی تبدیلی کے مطابق اخراجات عائد کئے جائیں گے۔

(b) براہ راست ڈیبٹ کے لئے آپ کی جانب سے دی جانے والی باقاعدہ ہدایات اور منڈیٹ پر عمل کریں گے (بالفاظ دیگر الیکٹرانک کلیرنگ سروس (ای سی ایس))۔ ہدایات پر عمل آوری کرنے میں کسی بھی تاخیر یا ناکامی کی صورت میں جس کے نتیجے میں کوئی مالی خسارہ یا اضافی قیمت ہو تو ہم اپنی ویب سائٹ پر موجود تلافی پالیسی کے مطابق اس کی تلافی کریں گے اس کا معاوضہ دیں گے۔ ناکافی جمع رقم کی وجہ سے منڈیٹ کو عملی جامہ نہ پہنایا جاسکتا ہو تو شرح نامے کے گوشوارہ میں وقتاً فوقتاً کی جانے والی تبدیلیوں کے مطابق ہم اخراجات عائد کریں گے۔

(c) ترسیل زر کی اطلاع رقم حاصل کرنے والے کو بھیجیں گے۔

(d) جیسے ہی یہ معلوم ہو جائے کہ آپ کے کھاتہ سے ڈیبٹ غلط طریقہ پر یا غیر اختیاری طور پر ہوا ہے تو آپ کے کھاتہ میں وہ رقم سود کے ساتھ واپس کر دی جائے گی اور بینک کی تلافی (معاوضہ) پالیسی کے مطابق تلافی کی جائے گی۔

## 7.13 ادائیگی پر روک کی سہولت

(a) آپ کے ذریعہ جاری کردہ چیکوں کے تناظر میں آپ کی جانب سے ادائیگی روکنے کی ہدایات قبول کریں گے۔ آپ کی ہدایات



موصول ہونے کے بعد ہم فوراً ان کے وصول ہونے کی اطلاع دیں گے اور عملی اقدامات کریں گے بشرطیکہ یہ چیک پہلے سے ہمارے ذریعہ وضع نہ کئے گئے ہوں۔

(b) ادائیگی روکنے کی ہدایات کو عملی جامہ پہنانے کے لئے عائد ہونے والے تمام اخراجات شرح نامے کے گوشوارہ میں شامل کر دیں گے۔  
(c) اگر ادائیگی روکنے کی ہدایات کی اطلاع موصول ہو جانے کے بعد بھی کسی چیک کی رقم ادا کی جاتی ہے تو بینک کی تلافی پالیسی کے مطابق اس کی تلافی کی جائے گی یعنی معاوضہ دیا جائے گا۔

## 7.14 آپ کے ذریعہ جاری کردہ چیک / ڈیبٹ کی ہدایات

(a) آپ کے کھاتے میں سے ادا کردہ چیک / اندراج بنام ہدایات کی اصل یا ان کی نقل یا عکس قانون کی مطلوبہ میعاد تک رکھنا۔  
(b) جتنے طویل زمانہ تک اندراجات ہمارے پاس موجود رہیں گے، چیک / اندراج بنام کی ہدایات کی اصل یا نقل بطور ثبوت آپ کو دیں گے۔ اگر آپ کے کھاتے کے کسی ادا کردہ چیک یا اندراج بنام کے بارے میں کوئی تنازعہ ہے، جبکہ درخواست ایک سال کے اندر کی جا رہی ہو تو کوئی خرچہ عائد نہیں ہوگا اور ایک سال کی مدت کے بعد شرح نامے کے گوشوارہ کے مطابق اخراجات عائد ہوں گے۔  
(c) ہم آپ کو اس بات سے مطلع کریں گے کہ غیر ادا کردہ چیکوں اور پرانے چیکوں کے ساتھ ہم کیا معاملہ کریں گے۔ ہم ان چیکوں پر چارج (خرچہ) لاگو کریں گے جو ادا کئے بغیر واپس کردئے جائیں۔ عائد کئے جانے والے ان اخراجات کی تفصیل وقتاً فوقتاً تبدیل کئے جانے والے شرح نامے کے گوشوارہ میں درج ہوں گے۔

## 7.15 شاخ کا بند ہونا / منتقل ہونا

اگر ہم اپنی شاخ بند کرنے یا منتقل کرنے کا منصوبہ بناتے ہیں تو ہم آپ کو:

(a) تین ماہ کی نوٹس دیں گے اگر آپ کے مرکز میں بینک کی کام کرنے والی کوئی شاخ نہ ہو یا ہماری شاخ مخصوص ایس ایم ای / ایم ایس ای شاخ ہو اور ہم آپ کو اس بات سے مطلع کر دیں گے کہ ہم بینک کی خدمات آپ کو مسلسل کیسے فراہم کریں گے۔  
(b) دو ماہ کی نوٹس دیں گے اگر آپ کے مرکز میں کسی دوسرے بینک کی شاخ کام کر رہی ہو۔

## 7.16 متوفی کھاتے داروں کے تناظر میں دعوؤں کے حل

ہم متوفی کھاتے داروں کے کھاتوں کے تصفیہ کے لئے ایک آسان طریقہ کار پر عمل کریں گے اور اسی حد تک جس حد تک وہ ایم ایس ای کے لئے قابل نفاذ ہو، ہم گاہکوں کے تئیں بینک کے ضابطہ التزام ۲۰۰۶ء کی شرطوں پر عمل کریں گے۔

## 8 آپ کے کھاتوں کی حفاظت

### 8.1 محفوظ اور بااعتماد بینکنگ اور ادائیگی نظام



ہم بینکنگ نظام کے طور پر تعاون کریں گے تاکہ آپ محفوظ اور بااعتماد بینکنگ اور جن ادائیگی نظاموں پر آپ کو بھروسہ ہے، ان کا فائدہ اٹھاسکیں۔ ہم حفاظتی انتظامات کے جز کے طور پر قریبی نگرانی کے لئے، جہاں ضرورت ہو وہاں سی سی ٹی وی (کلوز سرکٹ ٹی وی) نصب کریں گے۔

## 8.2 ہمیں تازہ ترین ضروریات سے مطلع رکھنا

جب مندرجہ ذیل چیزوں میں تبدیلی کریں تو ہمیں بالضرور اطلاع دیں:

(a) نام، دستور العمل (بشمول شرکاء کارڈ انٹرنیٹوں کی تبدیلی)

(b) پتہ

(c) فون نمبر

(d) ای میل پتہ (اگر آپ سے رابطہ کے لئے ہمارے پاس یہ ذریعہ ہو)

## 8.3 اپنے کھاتے کی جانچ کرنا

(a) ہماری گزارش ہے کہ آپ اپنا گوشوارہ یا پاس بک بلا ناغہ جانچ لیا کریں۔ اگر ایسا کوئی اندراج ہو گیا ہے جو غلط محسوس ہو رہا ہے تو جتنی جلدی ممکن ہو ہمیں مطلع کریں تاکہ ہم اس کی تفتیش کریں۔ براہ راست اندراج بنام (ڈیبٹ) اور باضابطہ جاری ہدایات کی بلا ناغہ اور باضابطہ جانچ آپ کو اس بات کا یقین کرنے میں مدد کرے گی کہ روپیہ وہیں جا رہا ہے جہاں آپ چاہتے تھے۔

(b) اگر آپ کے کھاتہ پر روئیداد کی تفتیش کی ضرورت ہوئی تو اس میں آپ ہمارے ساتھ یا پولیس کے ساتھ یا دوسری تفتیش کرنے والی ایجنسیوں کے ساتھ (اگر ہم انہیں بھی شامل کرنے کی ضرورت محسوس کریں) تعاون کریں۔

## 8.4 حفاظت اور احتیاط سے کام لینا

فراڈ دھوکہ دھڑی سے بچنے کی حفاظت کے لئے اپنے چیک، پاس بک، کارڈ پن، پاس ورڈ اور دوسری ضمانتی معلومات کی حفاظت کرنا اور ان کی فکر کرنا ضروری ہے۔ براہ کرم یہ یقین دلائیں کہ آپ مندرجہ ذیل مشورہ پر عمل کریں گے:

(a) کبھی مت کریں:

(i) چیک بک راے ٹی ایم براندراج بنام (ڈیبٹ) کارڈ/کریڈٹ کارڈ ایک ساتھ مت رکھیں۔

(ii) خالی چیک دستخط کر کے نہ چھوڑ دیں۔

(iii) اپنا پن، پاس ورڈ یا دیگر ضمانتی معلومات مت لکھیں۔

(iv) اپنے کھاتے کی تفصیلات، پاس ورڈ، کارڈ، پن یا دوسری ضمانتی معلومات کسی کو مت دیں۔

(b) ہمیشہ کریں:

(i) جس شخص کے نام چیک جاری کر رہے ہوں تو اس کا نام صاف صاف لکھئے اگر چیک بذریعہ ڈاک بھیجنا ہو، اس سے آپ

دھوکہ اور فراڈ سے محفوظ رہیں گے۔ کیمیائی تبدیلیوں سے بچنے کے لئے ہماری گزارش ہے کہ اس طرح کے چیک کاغذ کے نیچے کاربن پیپر لگا کر لکھئے۔

(ii) اگر آپ اپنا پین (PIN) تبدیل کر رہے ہوں تو نیا پین احتیاط سے منتخب کیجئے۔

(iii) اپنا پین، پاس ورڈ اور دوسری خفیہ اور ضمانتی (Security) معلومات یاد رکھئے، اگر کوئی تحریری پیغام رسائی آپ کے پاس ہے تو آپ کو جیسے ہی ملے اسے ضائع کر دیجئے۔

(iv) اپنا کارڈ اپنی ذاتی حفاظت میں رکھئے اور اپنا پین، پاس ورڈ اور دیگر خفیہ ضمانتی معلومات کو راز میں رکھنے کے لئے مناسب اقدامات کریئے۔

(v) اپنے کارڈ کی رسید محفوظ رکھئے اور بعد میں احتیاط کے ساتھ اسے ختم کر دیجئے (جلا کر یا کسی اور طریقہ سے)۔

(vi) اگر کسی بینک کھاتے میں چیک ادائیگی کر رہے ہیں تو چیک پر کھاتہ دار کا نام لکھئے (اے بی سی بینک کھاتہ تا ایکس وائی زیڈ)۔

چیک میں غیر مستعمل / بیکار خالی جگہ پر ایک لکیر کھینچ دیجئے تاکہ غیر مجاز اور غیر مستند شخص کسی زائد عدد یا نمبر کا اضافہ نہ کر سکے۔

(c) ہم آپ کو یہ مشورہ دیں گے کہ آپ اپنے چیک بک / اے ٹی ایم / ڈیبٹ کارڈ / کریڈٹ کارڈ کو غلط استعمال سے بچانے کے لئے کیا کر سکتے ہیں۔

(d) اگر خدا نخواستہ آپ کی چیک بک / اے ٹی ایم / ڈیبٹ / کریڈٹ کارڈ کھو جائے یا کوئی چرالے یا کسی شخص کو آپ کا پین یا دیگر خفیہ معلومات حاصل ہو جائیں تو آپ کے مطلع کرنے پر ہم ان چیزوں کو غلط استعمال سے بچانے کے لئے فوری اقدامات کریں گے۔

(e) اگر آپ کو شبہ ہو یا پتہ چلے کہ آپ کی چیک بک یا کارڈ کھو گیا ہے یا چرالیا گیا ہے یا کسی شخص کو آپ کا پاس ورڈ یا پین معلوم ہو گیا ہے یا دوسری خفیہ معلومات اسے حاصل ہو گئی ہیں تو ہمیں جتنی جلدی ہو سکے مطلع کریں۔

(f) آپ کو دیئے گئے ہمارے ۲۴ گھنٹے مفت خدماتی (ٹول فری) نمبر پر فون کر کے اس کی اطلاع دے سکتے ہیں اور اس وقت تک کی تحریری تصدیق فوری طور پر ہمیں بھیج سکتے ہیں۔ متبادل طور پر اس مقصد کے لئے آپ کو دیئے گئے پتہ پر ہی ای میل کے ذریعہ آپ ہمیں مشورہ دے سکتے ہیں۔

## 8.5 انٹرنیٹ بینکنگ

جب تک آپ احتیاطی تدابیر اختیار کریں گے ہماری آن لائن بینکنگ محفوظ اور آسان رہے گی۔ برائے کرم یہ یقین دلائیں کہ آپ مندرجہ ذیل مشورہ پر عمل کریں گے:

(a) ہمارے انٹرنیٹ بینکنگ کی سائٹ پر براہ راست آئیں۔ کسی دیگر مقام سے رابطہ کے ذریعہ یا ای میل کے ذریعہ اس جگہ پہنچنے سے پرہیز کریں اور فریبی رجھانہ باز ویب سائٹوں سے بچنے کے لئے آویزاں کئے گئے حلقہ اثر کے نام کی تصدیق کریں۔

(b) کسی بھی ایسے ای میل کو نظر انداز کریں جو آپ سے آپ کا پاس ورڈ یا پین مانگ رہا ہو، اور اس سمت میں تفتیش کے لئے کسی بھی ایسی

چیز کے بارے میں مطلع کریں۔ آپ کی آن لائن بینکنگ یا ادائیگی کارڈ پن یا آپ کی پاس ورڈ معلومات کے انکشاف کے لئے نہ پولیس کبھی آپ سے رابطہ کرے گی نہ ہم آپ کو ایسا کرنے کے لئے کہیں گے۔

(c) ہم آپ کو مشورہ دیتے ہیں کہ ہمارے انٹرنیٹ بینکنگ سائٹ تک رسائی حاصل کرنے کے لئے آپ سائبر کیفے یا ملے جلے مشترکہ کمپیوٹر (PC/Personal Computer) کا استعمال نہ کریں۔

(d) ہم آپ کو مشورہ دیتے ہیں کہ اپنے ذاتی کمپیوٹر کو بلا ناغہ جدید ترین وائرس مخالف (اینٹی وائرس) اور اسپائی ویئر سافٹ ویئر سے لیس کیجئے۔ ہیکرس، وائرس کے حملوں یا غلط ٹروجن ہارس (وائرس) پروگراموں سے محفوظ رہنے کے لئے آپ حفاظتی پروگراموں کی تنصیب کر سکتے ہیں۔ ہماری گزارش ہے کہ انٹرنیٹ پر بیرونی لوگوں سے اپنی پی سی رز ذاتی کمپیوٹر اور اس کے مشمولات کی حفاظت کرنے کے لئے ایک مناسب فائر وال کی تنصیب کریں۔

(e) اپنے کام کرنے کے نظام پر فائل اور طباعت کے اشتراک (Printing Sharing) کی خصوصیت کو نا کارہ بنا دیجئے۔

(f) جب آپ کا ذاتی کمپیوٹر استعمال میں نہ ہو تو اسے بند کر دیجئے۔

(g) اپنا آئی ڈی رپن، انٹرنیٹ ایکسلورر براؤزر میں ذخیرہ مت کریں۔

(h) آپ اپنا کھاتہ اور تاریخ روئیداد (لین دین) بلا ناغہ چیک کیا کریں۔

(i) ہمارے مشورہ پر عمل کیجئے۔ آن لائن پر محفوظ کیسے رہیں اس کے متعلق مدد اور رہنمائی حاصل کرنے کے لئے ہماری ویب سائٹس عموماً اچھا ذریعہ ہیں۔

## 8.6 ادائیگیوں کو منسوخ کرنا

اگر آپ کوئی ادائیگی یا ادائیگیوں کے ایسے سلسلے کو منسوخ کرنا چاہتے ہیں جس کا اختیار آپ دے چکے ہیں تو آپ کو مندرجہ ذیل اقدامات کرنا چاہئے:

(a) کسی چیک کی ادائیگی روکنے یا دی گئی باضابطہ ہدایات یا براہ راست اندراج بنام منسوخ کرنے کے لئے آپ ہمیں تحریری اطلاع دیں۔

(b) براہ راست اندراج بنام منسوخ کرنے کے لئے آپ ہمیں مطلع کریں۔ ہم گزارش کرتے ہیں کہ آپ براہ راست اندراج بنام کے ارتکب (Originator) کو باخبر کریں۔

(c) اگر آپ اپنی ادائیگیوں کو منسوخ کرنے کے فیصلے کی اطلاع نہیں دیتے ہیں تو انہیں منسوخ نہیں کیا جاسکتا۔

## 8.7 خسارہ کی ذمہ داری

(a) اگر آپ دھوکہ بازی سے کام کریں گے تو آپ اپنے کھاتہ کے سبھی نقصانات کے ذمہ دار ہوں گے۔

- (b) اگر کسی مناسب احتیاط کے بغیر کام کرتے ہیں اور اس کے نتیجے میں کوئی نقصان ہو جاتا ہے تو آپ ہی اس کے ذمہ دار ہوں گے۔
- (c) جب تک آپ دھوکہ سے کام نہیں لیتے یا مناسب احتیاط کے بغیر کام نہ کریں تو اپنے کارڈ کے بے جا استعمال کی آپ کی ذمہ داری کارڈ سے متعلق شرائط و ضوابط میں مقرر کردہ رقم تک ہی محدود رہے گی۔
- (d) اپنے پن کے نقصان یا اپنے پاس ورڈ کے معاہدہ یا دیگر خفیہ معلومات کی وجہ سے ہونے والے بے جا استعمال کے لئے اس وقت تک آپ ہی جوابدہ ہوں گے جب تک ہمیں مطلع نہ کیا گیا ہو اور بے جا اور غلط استعمال سے بچنے کے لئے ہم احتیاطی تدابیر نہ اختیار کر چکے ہوں۔

9 خدمات

## 9.1 بیرونی زرمبادلہ کی خدمات

- (a) جب آپ بیرونی زرمبادلہ خریدیں گے یا بیچیں گے، ہم آپ کو خدمات کے بارے میں معلومات زرمبادلہ کی شرحوں اور بیرونی زر مبادلہ پر عائد اخراجات کی تفصیل فراہم کریں گے اگر ایسا ممکن نہیں ہوگا تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ ان کا مسئلہ کیسے حل کیا جائے گا۔
- (b) اگر آپ بیرونی ملک رقم منتقل کرنا چاہتے ہیں تو آپ کو اس کا طریقہ بتائیں گے اور:
- (i) جب بھی اور جیسی آپ کی فرمائش ہوگی ہم انتظامی تقاضوں کے بارے میں آپ کی رہنمائی کریں گے۔
- (ii) ہم آپ کو خدمات کی تفصیل اور انہیں استعمال کرنے کے طریقے سے آگاہ کریں گے۔
- (iii) ہم آپ کو اس کی تفصیل فراہم کریں گے کہ آپ کے ذریعہ بھیجا جا چکا پیسہ وہاں پر کب حاصل کرنا چاہئے اور اگر تاخیر ہوئی تو اس کی وجوہات سے بھی آپ کو مطلع کریں گے۔
- (iv) بیرونی کرنسی میں تبدیل کرنے پر زرمبادلہ کی نافذ ہونے والی شرحیں بتائیں گے اگر روئیداد (لین دین) کے وقت ممکن نہیں ہے تو ہم بعد میں بتادیں گے کہ اس کی شرح کیا ہے۔
- (v) ہم واجب الادا اخراجات یا کسی بھی کمیشن کی تفصیل بتائیں گے اور اس بات پر تنبیہ کریں گے کہ رقم وصول کرنے والا شخص بھی بیرونی بینک کے اخراجات ادا کر سکتا ہے۔
- (vi) ہم آپ کو اس بات سے باخبر کریں گے کہ بیرونی ملک میں ادائیگی کرنے کے لئے آپ کے ذریعہ فراہم کردہ معلومات کافی ہیں یا نہیں۔ اگر کسی طرح کی کوئی خرابی پائی جائے گی یا دستاویزات ناممکن ہوں گے تو ہم آپ کو فوری طور پر مشورہ دیں گے اور اسے درست رکھل کرنے کے لئے آپ کا تعاون کریں گے۔
- (c) کسی اندرونی ترسیل زر کے لئے ہم مندرجہ ذیل اقدامات کریں گے:

- (i) اگر بیرونی ملک سے روپیہ آپ کے کھاتہ میں منتقل ہوا ہے تو آپ کے کھاتہ میں روپیہ ادا کرتے وقت ہم کسی قسم کے اخراجات اور موصول رقم کی مقدار کے بارے میں آپ کو بتائیں گے۔ اگر بھیجنے والا سبھی اخراجات کی ادائیگی کے لئے راضی ہو تو آپ کے

کھاتہ میں رقم ادا کرتے وقت کسی قسم کا چارج (خرچہ) نہیں لیں گے۔

(ii) جس دن رقم کی ادائیگی کی جانی ہو، اس دن سے زیادہ تاخیر کی صورت میں مندرجہ ذیل صورتوں میں تلافی کی جائے گی  
رمعاوضہ دیا جائے گا:

- (a) مقررہ تاریخ سے آگے واجب الادا مدت کے لئے سود کی وجہ سے اگر کوئی نقصان ہو۔
- (b) ہماری ویب سائٹ پر موجود بینک کی تلافی پالیسی کے مطابق اگر فوریکس شرح کی مضر حرکت ہو۔
- (d) ہم تنظیمی قانونی ہدایات کے تحت جاری کئے جانے کے لائق تمام سندیں مفت جاری کریں گے۔

## 9.2 ہندوستان کے اندر اندرون ملک روپے ارسال کرنا

اگر آپ اندرون ملک ہی روپے ارسال کرنا چاہتے ہیں تو ہم آپ کو اس بات سے مطلع کریں گے کہ اسے کیسے کیا جائے ہم مندرجہ ذیل کام انجام دیں گے:

- (a) خدمات کی تفصیل اور انہیں استعمال کا طریقہ بتائیں گے۔
- (b) اپنی ضرورت کی تکمیل کی خاطر روپے بھیجنے کا سب سے بہترین طریقہ ہم آپ کو بتائیں گے۔
- (c) وقتاً فوقتاً ترمیم شدہ شرح نامے کے گوشوارہ کے مطابق اس خدمت کے لئے اخراجات اور کمیشن آپ کو ادا کرنے پڑیں گے۔ ان کی تفصیل ہم آپ کو فراہم کریں گے۔
- (d) کسی تاخیر کے نتیجے میں ہونے والے خسارہ/اضافی اخراجات کے لئے ہم بینک کی تلافی پالیسی کے مطابق اس کا معاوضہ دیں گے۔

## 10- شکایات، مشکلات اور بازرسی

### 10.1 اندرونی طریقہ کار

- (a) آپ شکایت کرنا چاہتے ہیں تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ:
  - (i) کیسے شکایت کریں
  - (ii) شکایت کہاں کی جاسکتی ہے
  - (iii) جواب کی توقع کب کی جائے
  - (iv) ازالہ شکایت کیلئے کس سے ملا جائے۔
  - (v) اگر آپ نتیجے سے خوش نہیں ہیں تو کیا کیا جائے
- (b) ہمارا عملہ آپ کے تمام سوالات اور مسائل کے حل میں آپ کا تعاون کرے گا۔
- (c) جب آپ گاہک بن جائیں گے تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ فوری طور پر اور واضح انداز میں شکایات حوالہ کرنے کیلئے ہمارے طریقہ کار کی تفصیلی کہاں ملے گی۔ ہم اپنی ویب سائٹ پر اپنی حل شکایات پالیسی ڈال دیں گے۔

(d) اگر آپ کی شکایت تحریری طور پر حاصل ہوئی ہے تو ہم ایک ہفتہ کے اندر جواب/تحریر موصول ہونے کی اطلاع بھیجنے کی کوشش کریں گے۔ اگر آپ کی شکایت ہمارے نامزد کردہ ٹیلیفون، امدادی ڈیسک یا گاہک کے امدادی نمبر پر، ٹیلیفون سے جاری کی گئی ہے تو ہم آپ کو شکایت کا حوالہ نمبر مہیا کرائیں گے اور مناسب مدت کے اندر جاری پیش ورفت سے آپ کو مطلع کر دیں گے۔

(e) معاملہ کی جانچ کرنے کے بعد ہم آپ کو اپنا آخری جواب بھیج دیں گے یا اس بات کی وضاحت کر دیں گے کہ جواب دینے کیلئے ہمیں مزید وقت کی کیوں ضرورت ہے اور ہم آپ کی شکایت موصول ہونے کے بعد چھ ہفتے کے اندر ایسا کرنے کی کوشش کریں گے اور آپ کو اس بات سے آگاہ کریں گے کہ اگر آپ مطمئن نہیں ہیں تو اپنی شکایت کو مزید اوپر کیسے لے جائیں۔

## 10.2 بینکنگ لو کپال (اومبڈس مین) اسکیم

ہم اپنی ویب سائٹ پر یہ نوٹس ڈالیں گے اور اسے اپنی تمام شاخوں پر بھی آویزاں کریں گے کہ ریزرو بینک آف انڈیا کی بینکنگ اومبڈس مین اسکیم ۲۰۰۶ء کے ذریعہ ہمارا احاطہ کیا گیا ہے۔ اس کی نقل معمولی قیمت پر (آپ کی فرمائش کے بعد) دستیاب ہوگی۔

(b) ہمارے پاس شکایت درج کرانے کے بعد ۳۰ دنوں کے اندر اگر آپ کو ہماری طرف سے کوئی تشفی بخش جواب نہ ملے اور مشکلات کے ازالہ کیلئے آپ دوسرے طریقے اختیار کرنے پر آمادہ ہوں تو آپ بینکنگ اومبڈس مین اسکیم ۲۰۰۶ء کے تحت ریزرو بینک آف انڈیا کے ذریعہ مقرر کی گئی بینکنگ اومبڈس مین کا آپ سہارا لے سکتے ہیں۔ بینکنگ اومبڈس مین اسکیم کے امتیازی پہلو شاخ کے نوٹس بورڈ پر لکھا ہوگا اور خود یہ اسکیم ہماری ویب سائٹ پر دستیاب ہے۔ ہمارا عمل اس کے طریقہ کار کی وضاحت کرے گا۔

## 11- اشتہار دینا، بازار میں لانا اور فروخت کرنا۔

(a) ہم اس بات کا یقین دلائیں گے کہ تمام اشتہار اور تعمیری مواد نمایاں ہیں۔  
 (b) میڈیا میں کسی تشہیر پر یا ایسا تعمیری ادب جو بینکنگ کی خدمات/مصنوعات کی جانب لوگوں کی توجہ مبذول کرائے۔ اور سود کی شرح کے حوالہ پر مشتمل ہو، ان تمام مدتوں میں ہم یہ نشاندہی کریں گے کہ آیا دوسری فیس اور اخراجات عائد ہوں گے یا نہیں اور یہ کہ متعلقہ شرائط و ضوابط کی مکمل تفصیل آپ کی فرمائش پر دستیاب ہوگی۔

(c) اگر امدادی خدمات فراہم کرنے کیلئے ہم تیسرے فریق کی خدمات سے فائدہ اٹھاتے ہیں تو یہ ضروری ہوگا کہ ایسا کوئی بھی تیسرا فریق آپ کی ذاتی اور کاروباری معلومات (اگر وہ ایسے تیسرے فریق کو فراہم کی گئی ہے) کو رازداری اور احتیاط کے ساتھ اور خفیہ انداز میں اپنے پاس رکھے۔

(d) آپ کے ذریعہ ہماری استعمال کی جانے والی مصنوعات کے مختلف پہلوؤں پر آپ سے ہم رابطہ کر سکتے ہیں۔ ہماری دیگر مصنوعات/خدمات کے ضمن میں تعمیری و ترقیاتی پیشکشوں کے بارے میں معلومات آپ کو صاف اسی صورت میں ارسال کی جائیں گی جب آپ آپسی کسی معلومات/خدمات کو ڈاک کے ذریعہ ہماری ویب سائٹ پر اس کا اندراج کر کے یا ہمارے بینک کے فون گاہک کے خدماتی نمبر پر حاصل کرنے کیلئے اپنی رضامندی دے چکے ہوں گے۔

(e) ہم اپنی براہ راست فروخت کے اداروں (ڈی ایس اے) کیلئے طرز عمل کا ایک مجموعہ، قوانین تجویز کر چکے ہیں، جن کی خدمات سے ہم اپنی مصنوعات/خدمات کو بازار میں لانے کیلئے فائدہ اٹھا سکتے ہیں۔ دیگر معاملات میں جنہیں ضروری ہوگا کہ وہ اس وقت اپنی شناخت کروائیں جب وہ ہماری مصنوعات کو فروخت کرنے کیلئے ذاتی طور پر یا فون سے آپ سے رابطہ کریں۔

(f) آپ کی طرف سے اگر ہمیں یہ شکایت موصول ہو کہ ہمارے نمائندہ/کورئیر ڈی ایس اے نے کسی نامناسب برتاؤ کا مظاہرہ کیا یا بد سلوکی کا مرتکب ہوا یا ضابطہ کی خلاف ورزی کی تو ہم اس کی تفتیش کرنے، شکایت کا ازالہ کرنے اور نقصان کی تلافی کرنے کیلئے مناسب اقدامات کریں گے۔

## 12-نگرانی

دی بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈرڈ بورڈ آف انڈیا ضابطہ کی نگرانی کرتا ہے۔ رابطہ کی تفصیل حسب ذیل ہے:

دی بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈرڈ بورڈ آف انڈیا، ریزرو بینک آف انڈیا بلڈنگ، سی، چوتھی منزل، باندرہ کرہ کالمپلکس،

ممبئی-400051

ٹیلیفون نمبر 022-26573715 فیکس نمبر 022-26573719

ای میل: [help.bcsbi@rbi.org.in](mailto:help.bcsbi@rbi.org.in)

ویب سائٹ: [www.bcsbi.org.in](http://www.bcsbi.org.in)

## 13-مدد لینا

اگر ضابطہ کے متعلق آپ کے ذہن میں کوئی اشکال یا سوال ہے تو آپ کو ہمارے مقرر کردہ ٹیلیفون امدادی ڈیسک یا گاہک خدماتی نمبر (کسٹمر سروس نمبر) پر ہم سے رابطہ کرنا چاہیں یا انڈین بینکنگ ایسوسی ایشن سے مندرجہ ذیل پتہ پر رابطہ کریں:

انڈین بینکنگ ایسوسی ایشن

سنٹر 1، ورلڈ ٹریڈ سنٹر، کف پریڈ، ممبئی 400005

ٹیلیفون نمبر: 022-22182217

فیکس نمبر: 022-22835638

ای میل: [ibastadium@vsnl.net](mailto:ibastadium@vsnl.net) ویب سائٹ: [www.iba.org.in](http://www.iba.org.in)

یا صفحہ نمبر ۲۷ پیراگراف نمبر ۱۲ میں دیئے گئے پتہ پر دی بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈرڈ بورڈ آف انڈیا سے رابطہ کریں۔

13.1 ہماری تمام شاخوں میں ہمارے نوٹس آویزاں ہوں گے اور ہماری ویب سائٹ پر بھی ہوں گے جن میں اس بات کی وضاحت ہوگی کہ ضابطہ کی نقول دستیاب ہوں گی اور یہ کہ آپ نقل کیسے حاصل کر سکتے ہیں اور آپ کی فرمائش پر ہم ایک نقل آپ کو بھی فراہم کر دیں گے۔

## 14-ضابطہ پر نظر ثانی



تین سال کے اندر ضابطہ پر نظر ثانی کی جائے گی۔ یہ نظر ثانی بہت واضح انداز میں اور نمایاں طریقہ پر ہوگی۔

## ضمیمہ۔ فرہنگ

### اے ٹی ایم (A.T.M.)

خود کار بتانے والی مشین (Automated teller machine) وہ مشین ہے جس میں گاہک نقد، معلومات اور دوسری خدمات حاصل کرنے کیلئے پن کے ساتھ اپنا کارڈ استعمال کر سکتا ہے۔

### بینک ضمانت

بینک ضمانت بینک کی جانب سے گاہک کی طرف سے کیا جانے والا ایک وعدہ ہے کہ تیسرے فریق کو ضمانت نامہ میں مقرر کردہ رقم ادا کر دی جائیگی اگر گاہک معاہدہ میں ذکر کردہ فرائض اور ذمہ داریوں کو نبھانے سے قاصر رہتا ہے۔

بینکنگ اومبڈس مین: بینک اور انفرادی/معمولی کاروبار کے درمیان ہونے والے تنازعہ کے تصفیہ کیلئے ریزرو بینک کا قائم کردہ با اختیار ادارہ ہے۔

### بل

بل نقد میں بدلے جانے والے مالی ذرائع و آلات ہیں جیسے بل آف ایکسچینج یا پرومیشری نوٹ۔ بیچنے والا خریدار کیلئے بل آف ایکسچینج جاری کرتا ہے جس میں یہ ہدایت ہوتی ہے کہ وہ فراہم کئے گئے سامان یا مہیا کی گئی خدمات کی ادائیگی کرے۔ پرومیشری کی شکل میں بل خریدار بیچنے والے کیلئے جاری کرتا ہے جس میں مہیا کی گئیں خدمات یا فراہم کئے گئے سامان کی قیمت ادا کرنے کی ذمہ داری درج ہوتی ہے۔

### بل بٹہ پر بیچنا/خریدنا

بل بٹہ پر بیچنے کے لئے بینک بل کے واجب الادا ہونے سے پہلے خرید لیتا ہے (بل سے مراد زر مبادلہ یا پروفنوٹ کا بل) اور بٹہ کے اخراجات کے بعد گاہک کے کھاتہ پر بل کے مول (قدر) کی وصولی لکھتا ہے۔

یہ کاروبار اصلاً بل اور اس بٹہ کی ضمانت کے خلاف پیش رفت ہے جو بل خریدنے کی تاریخ سے آگے سود کی نمائندگی کرتا ہے اس وقت تک جب تک یہ واجب الادا نہ ہو جائے۔ صرف استعمال بل بٹہ پر بیچنا یا خریدنا جا سکتا ہے۔

### کارڈ

کارڈ کسی بھی پلاسٹک کارڈ کیلئے ایک عام اصطلاح ہے، یعنی کارڈ کا اطلاق ہر اس پلاسٹک کے کارڈ پر ہو سکتا ہے جسے گاہک سامان



یا خدمات خریدنے یا نقد نکلوانے کی قیمت ادا کرنے کیلئے استعمال کرتا ہے۔ اس لفظ کے عموم میں اے ٹی ایم / ڈیبٹ / کریڈٹ کارڈ شامل ہیں۔ کیش کریڈٹ / اوور ڈرافٹ نقد / ادھار / فاضل رقم (کیش / کریڈٹ / اوور ڈرافٹ) کیش / کریڈٹ / اوور ڈرافٹ کریڈٹ سہولت کی ایک شکل ہے جس میں ادھار لینے والے کو جتنی رقم کی ضرورت ہو اسے اتنی رقم ادھار دینا آزادی کے ساتھ ایک ابتدائی منظم حد کے طور پر منظور کر لیا جاتا ہے، اگر کریڈٹ کھاتہ سے آگے بڑھ جاتا ہے تو وہ منظور شدہ حد کے مطابق از سر نو رقم نکال سکتا ہے۔ اس طرح یہ حد کریڈٹ کی گردش کرتی ہوئی لائن کے طور پر کام کرتی ہے۔ بینک باقی جمع رقم پر سود اخراجات عائد کرتا ہے۔

## نقد کا خسارہ

نقد خسارہ کا مطلب: خالص نقصان۔ قیمت کی کمی۔

## چیک کی حصولیابی پالیسی

چیک کی حصولیابی پالیسی کا مطلب مختلف مقامی اور غیر مقامی چیکوں اور ان آلات کے تناظر میں بینک کی اختیار کردہ پالیسی جو بینک میں کسی کھاتے کے کریڈٹ کیلئے جمع کرائے جاتے ہیں۔ یہ پالیسی حسب ذیل چیزوں سے متعلق ہے:

- (i) چیک خریدنے کی درخواست
- (ii) چیک کے کریڈٹ کیلئے وقت کی تعیین
- (iii) چیک حاصل کرنے میں تاخیر کی صورت میں سود کی ادائیگی
- (iv) مقامی اور غیر مقامی چیکوں کا فوری کریڈٹ
- (v) منتقلی میں گم ہو جانے والے چیک کے آلات

## ضمنی یا زائد ضمانت / ضمانت

ضمنی ضمانت وہ املاک ہے جس کا کریڈٹ سہولیت کیلئے ایک ضمانت کے طور پر قرض دار معاہدہ کرے / دعویٰ کرے یا اسے رہن رکھے اگر قرض دار قرض ادا کرنے سے قاصر ہو تو قرض خواہ بینک مقرضہ رقم کی جگہ پر ان املاک پر دعویٰ کر سکتا ہے۔

## تلافی پالیسی

تلافی پالیسی سے مراد وہ پالیسی ہے جیسے بینک گاہکوں کے ان مالی نقصانات کی تلافی کے لئے اختیار کرتا ہے جو بینک کے حصہ میں کیش یا کمی کی وجہ سے ہوئے ہیں۔

## کریڈٹ کی سہولیات / بینک لون

بینک کی کریڈٹ سہولتیں میعاد قرض (لون)، فاضل رقم یا نقد کریڈٹ کی مشکل میں ہو سکتی ہیں جس میں بینک اپنے گاہک کیلئے ایک مخصوص مدت تک توسیع کرتا ہے اور بہت زیادہ جمع رقم (بیلنس) کے سود کے اخراجات (چارج) اسے برداشت کرنے پڑتے ہیں۔

## کریڈٹ حوالہ ایجنسی

کریڈٹ حوالہ ایجنسی کا مطلب کریڈٹ معلومات کمپنی ہے جو کمپنیز ایکٹ 1907 کے تحت قائم کی گئی اور رجسٹرڈ ہے، اسکو کریڈٹ انفارمیشن (ریگولیشن) ایکٹ ۲۰۰۵ء کے تحت رجسٹری کی سند دی گئی۔

## کرنٹ اکاؤنٹ

یہ بینک میں جمع کردہ رقم (امانت) کے مطالبہ (دیمانڈ ڈپوزٹ) کی ایک شکل ہے جہاں سے کسی بھی وقت رقم نکالنے کی اجازت ہے، یہ کھاتہ جمع رقم (بیلنس) پر یا مخصوص منظور شدہ رقم سے زائد رقم پر منحصر ہے۔

## گاہک (صارف)

یہ ایم ایس ای یا اسکا با اختیار نمائندہ ہے جسکے نام پر بینک میں کھاتہ کھلا ہوا ہو یا جو بینک کی دیگر مصنوعات و خدمات سے مستفید ہو

رہا ہو۔

## متوفی شخص کا کھاتہ

متوفی شخص کا کھاتہ اصل میں اس جمع کردہ رقم کا کھاتہ ہے جس حالت میں تنہا کھاتہ دار مراہو یا مشترک کھاتہ کی شکل میں ایک یا

ایک سے زائد مشترک کھاتے دار فوت ہوئے ہوں۔

## ڈی میٹ کھاتے

ڈی میٹ کھاتے سے غیر مادی صورت میں لائے ہوئے کھاتہ کی طرف اشارہ ہوتا ہے، یہ وہ کھاتہ ہے جس میں سرمایہ کار کا ذخیرہ

الیکٹرانک شکل میں لایا جاتا ہے۔

## امانتی (جمع کردہ رقم کے) کھاتے

(Savings deposit) بچت امانت کا مطلب جمع کردہ رقم (امانت) کے مطالبہ کی ایک شکل ہے جو ایک مخصوص مدت

کے دوران بینک سے منظور شدہ رقم نکالنے کی حد اور اقدار کی شرطوں اور پابندیوں کے تابع ہوتا ہے۔

جمع کردہ رقم کی مدت (Term deposit) کا مطلب وہ جمع کردہ رقم یا امانت ہے جسے بینک متعینہ مدت ختم ہو جانے کے

بعد نکالنے کے قابل متعینہ مدد کے دوران حاصل کرے، یہ امانت، برابر جمع (Recurring deposit) / مختصر امانت / متعینہ

امانت / ماہانہ آمدنی سند / سہ ماہی آمدنی پر مشتمل ہے۔

نوٹس ڈپازٹ کا مطلب مخصوص مدت کیلئے ٹرم ڈپازٹ لیکن کم از کم بینک کے مکمل ایک دن کی نوٹس دینے پر ہی یہ امانت (جمع کردہ

رقم) نکالی جانے کے قابل ہوگی۔

## الیکٹرانک توضیحی خدمت

الیکٹرانک توضیحی خدمت (The electronic clearing service) ایک آن لائن ترسیلی نظام ہے جو خود کار توضیحی مرکز (ACH) Automated clearing house کو موصلاتی نظام کے واسطے سے شاخوں / بینکوں کے ذریعہ ادائیگی معلومات کی الیکٹرانک ترسیل کی اجازت دیتا ہے۔

## غیر معین شرح سود کے حصے (Equity)

ایکویٹی کا مطلب مشترکہ تنظیم کے سرمایہ کا ایک حصہ جس کی نمائندگی کمپنی کی حصص (Shares) سے مادی یا جسمانی شکل میں ہوتی ہے۔

## فیکٹرننگ

فیکٹرننگ قابل حصول اشیاء کا مالی انتخاب ہے۔ یہ کریڈٹ کی فروخت کو نقد میں بدلنے سے عبارت ہے۔

## سرکاری تمسک (بانڈ)

سرکاری تمسک کا مطلب وہ ضمانت یا تحریر ہے جو پبلک لون کو بڑھانے کیلئے ریاستی یا مرکزی حکومت کی طرف سے جاری کی جائے۔

## ضمانت

کسی شخص کی طرف سے کیا ہوا وعدہ ضمانت کہلاتا ہے۔

## کریڈٹ نامہ

کریڈٹ نامہ وہ دستاویز ہے جو بینک کے ذریعہ جاری کی جاتی ہے، جو کریڈٹ نامہ میں ذکر کردہ دستاویزات کی حوالگی اور پیشکش کے خلاف نفع اٹھانے والے کو ادائیگی کی قطعی ذمہ داری دیتا ہے۔

## میل

میل جسمانی یا الیکٹرانک شکل میں ایک خط ہے۔

## تاجر کیلئے خدمات

خدمات برائے تاجر کا مطلب تاجر کے کھاتے ہیں جن سے کریڈٹ / ڈیبٹ کارڈ کے ذریعہ خدمت ادارہ برائے ادائیگی وصولیابی اور تجارت کی اجازت ہوتی ہے۔ یہ کارڈ، کارڈ ٹرنل یعنی بیج و شرا مرکز (Point of sale) کی مشین کے ذریعہ کارڈ ٹرنر پر یا فون پر یا انٹرنیٹ کے ذریعہ حاصل کئے جاسکتے ہیں۔

## معمولی اور قلیل سرمایہ کے کاروبار

معمولی اور قلیل سرمایہ کے کاروبار سے مراد خدمات تیار کرنے یا مہیا کرنے کے کاروبار ہیں۔

معمولی کاروبار کی تحدید و تعریف حسب ذیل ہے:

کسی بھی صنعت سے متعلق سامان بنانے یا تیار کرنے کا کاروبار جہاں آلات اور مشینری میں سرمایہ کاری کی مقدار پچیس لاکھ روپے سے زیادہ نہ ہو۔ یا کوئی کاروبار جہاں آلات میں دس لاکھ روپے سے زیادہ سرمایہ نہ لگا ہو اور ادارہ اپنی خدمات مہیا کر رہا ہو۔

قلیل سرمایہ کے کاروبار کی تحدید ذیل میں دی جا رہی ہے:

کسی ایسی صنعت سے متعلق سامان تیار کرنے یا بنانے کا کاروبار جہاں پلانٹ اور مشینری میں کی جانے والی سرمایہ کاری ۲۵ لاکھ روپے سے زیادہ ہو لیکن ۵ کروڑ سے زیادہ نہ ہو۔

خدمت کی تیاری کا کاروبار جہاں آلات میں کی جانے والی سرمایہ کاری کی قیمت ۱۰ لاکھ سے زیادہ لیکن ۲ کروڑ سے زیادہ نہ ہو۔

## اصل قیمت

اصل قیمت کا مطلب: سرمایہ کی رقم اور آزاد ریزرو۔ گھٹے کل نقصانات۔

## نامزدگی سہولت

نامزدگی سہولت بینک کو اس قابل بنا دیتی ہے کہ وہ متوفی رقم جمع کنندہ کے نامزد شخص جمع کنندہ کے کریڈٹ کی باقی رقم کی ادائیگی کرے، اسے رقم واپس کرے، بینک کی حفاظت میں متوفی کے چھوڑے ہوئے سامان واپس کرے، اور اگر کرایہ پر لینے والے کی وفات ہو جائے تو سیفٹی لاکر کے مشمولات اسکے نامزد شخص کو حوالہ کرے۔

## نان فنڈ بیسڈ سہولت

نان فنڈ بیسڈ سہولت کا مطلب بینک کی وسیع پیمانے پر فراہم کردہ سہولیات جو بینک سے فنڈ کو اس وقت باہر جانے کی اجازت نہیں دیتی ہے جب گاہک ان سہولیات سے فائدہ اٹھاتا ہے، لیکن بعد کی تاریخ میں وہ مالی ذمہ داری میں متشکل ہو سکتی ہے اگر گاہک ان سہولیات سے استفادہ کے التزام کی رعایت کرنے سے قاصر رہتا ہے۔ نان فنڈ بیسڈ سہولیات عام طور پر بینک کی ضمانت، وصولیابی اور کریڈٹ نامہ کی شکل میں بڑھائی جاتی ہیں۔

## غیر موثر املاک

غیر موثر املاک وہ قرض یا پیشگی ہے جہاں

(i) سود یا زراصل کی تنصیب جو کسی میعاد قرض کے تناظر میں ۹۰ دنوں سے زائد المیعاد ہو جائے۔

(ii) کھاتہ زائد وصولی/نقد کریڈٹ (OD/ CC) کے تعلق سے ضابطہ کے خلاف ہو۔

(iii) بل ۹۰ دنوں کی مدت کیلئے زائد المیعاد ہو جائے اگر بل خرید جائے یا بل پر خرید جائے

اور تجزیہ

وہ تنظیم جو گا ہک کی ہدایات کے مطابق گا ہک کے کھاتے سے ادائیگی وصول کرے۔

دوسری ضمانتی اور خفیہ معلومات

یعنی نجی حقائق و معلومات کا مجموعہ (گا ہک کی پسندیدہ ترتیب کے مطابق، جو کھاتا استعمال کرتے وقت شناخت کیلئے استعمال کیا جا

سکتا ہے۔

پرانا چیک

یعنی ایسا چیک جس کی ادائیگی اس وجہ سے نہ ہو سکے کہ اس پر درج کی ہوئی تاریخ اسکے جاری کئے جانے کے بعد چھ ماہ کی مدت کو

تجاوز کر جائے۔

پین (PAN)

مستقل کھاتہ نمبر (PAN / Permanent Account Number) آل انڈیا منفرد نمبر ہے۔ جو شعبہ انکم ٹیکس،

حکومت ہند کی الاٹ کی ہوئی دس حرفی خصوصیات پر مشتمل ہے۔

یہ لیمینیشن کئے ہوئے کارڈ کی شکل میں جاری کیا جاتا ہے، یہ مستقل ہوتا ہے، اور (موصول کی) تعین کرنے والے کے پتہ کی

تبدیلی یا تعین کرنے والے افسر کے بدلنے سے نہیں بدلے گا۔

پاس ورڈ

کوئی کوڈ بنانے کیلئے ایک لفظ یا نمبروں کا مجموعہ یا حروف تہجی کا مجموعہ جسے گا ہک نے اس لئے منتخب کیا ہوتا ہے تاکہ وہ فون یا انٹر

نیٹ بینکنگ سروس استعمال کر سکے۔ یہ کوڈ شناخت کیلئے بھی استعمال کیا جاسکتا ہے۔

ادائیگی اور تصفیہ نظام

ادائیگی اور تصفیہ نظام کا مطلب وہ مالی نظام ہے جو فنڈ استعمال کرنے والوں اور فراہم کرنے والوں کے درمیان، مالی اداروں کے

درمیان کریڈٹ یا ڈیبٹ کا تبادلہ کر کے روپے منتقل کرنے کے ذرائع پیدا کرے۔

پین (Pin)

ایک خفیہ نمبر جس کا کارڈ کے ساتھ استعمال گا ہکوں کو اس بات کی اجازت دیتا ہے کہ وہ اشیاء / خدمات کی قیمت ادا کریں، نقد رقم

نکلوائیں اور بینک کی پیش کردہ دوسری الیکٹرانک خدمات استعمال کریں۔

## دوبارہ وصولیابی (Repossession)

دوبارہ وصولیابی ایسا عمل ہے جس کے ذریعہ ضمانت دیئے ہوئے گھر یا سامان (مثلاً کار) جیسی اشیاء لون دینے والا ضمانت کی وصولیابی کرتا ہے اس صورت میں جبکہ قرض دار قرض معاہدہ کی شرائط کے مطابق رقم ادا کیگی نہیں کرتا ہے۔

### آباد کاری کا پیکیج

آباد کاری کا پیکیج، بیمار اکائی کی آباد کاری کیلئے مقرر کیا ہوا پیکیج ہے۔ یہ پیکیج آر بی آئی معاہدہ کے مطابق مقرر کیا ہوا پیکیج ہے اور عام طور پر مندرجہ ذیل امور پر مشتمل ہوتا ہے:

(i) تنظیمی ہدایات کی شرائط میں سود کی شرح میں تخفیف کے ساتھ اصل سرمایہ۔

(ii) فنڈ میں دیا ہوا سود پر مبنی میعاد قرض۔

(iii) کام کرنے والے اصل سرمایہ (راس المال) پر مبنی میعاد قرض۔

(iv) میعاد قرض

(v) ناگہانی حادثہ پر بذریعہ قرض تعاون۔

### ضمانت

یہ ان املاک کی نشاندہی کرتا ہے جیسے قرض یا کسی دوسری ذمہ داری کیلئے تعاون کے طور پر استعمال کیا گیا ہو۔

### خدمات

(i) معمولی اور قلیل سرمایہ کے کاروبار کے دائرہ میں خدمات کا مطلب ہے: چھوٹی سڑک، پانی کی منتقلی کا منتظم (واٹر ٹرانسپورٹ

آپریشن) چھوٹا کاروبار، پیشہ ور اور خود روزگار لوگ نیز دوسرے تمام خدماتی کاروبار۔

(ii) بینک کے ذریعہ فراہم کی جانے والی خدمات مختلف سہولیات کو محیط ہیں جیسے منی آرڈر (ڈی ڈی، ایم ٹی، ٹی ٹی کا جاری کرنا)،

نقد کی وصولی اور ادائیگی، نوٹوں کا تبادلہ اور غیر ملکی تبادلہ، یہ سب سہولیات بینک اپنے گاہکوں کو مہیا کرتا ہے۔

### بیمار اکائی

بیمار اکائی کا مطلب وہ اکائی ہے جس کا کھاتہ چھ ماہ سے زیادہ تک ذیلی معیار کارہا ہوا یا گذشتہ کھاتہ کھولنے والے سال کے دوران نقد میں

اصلی قیمت کے پچاس فیصدی سے زیادہ خسارہ کی وجہ سے اصلی قیمت میں کٹوتی کی گئی ہو اور اکائی کم از کم دو سال تک تجارتی سامان کی

تیاری میں ہو۔

### ذیلی معیار

ذیلی معیار کے اثاثہ کا مطلب وہ اثاثہ جو ۱۲ ماہ یا اس سے کم مدت تک NPA رہا ہو۔

شرح نامے کا گوشوارہ

یعنی گاہکوں کے لئے بینک کی مصنوعات اور خدمات پر اسکے عائد کئے ہوئے اخراجات (چارج)۔

چیک جسکی ادائیگی نہ ہوئی ہو

یعنی وہ چیک جو ڈرائی بینک (یعنی جسکے نام چیک کاٹا جائے) کے ذریعہ قیمت ادا کئے بغیر واپس کر دیا جائے۔

