

گاہکوں کے لئے بینک کے وعدوں کا کوڈ۔

اگست ۲۰۰۹ء

مضامین کا خاکہ

	تعارف	
عام معلومات ۸-۱۳	۱-۱ ضابطہ (کوڈ) کے مقاصد	۱
کریڈٹ کارڈ ۸-۱۴	۱-۲ ضابطہ (کوڈ) کا دائرہ عمل	۱-۲
انشورنس ۸-۱۵		
موبائل بینکنگ ۸-۱۶	سی ڈی عہد و پیمان	۲
کریڈٹ منسوخی سہولیات ۸-۱۷	۱-۲ ہمارے کلیدی (سی ڈی) وعدے آپ کے لئے	۱-۲
k رڈ کی حصولی ۸-۱۸	معلومات/شفافیت	۳
آپ کے اکاؤنٹ کی حفاظت	۳-۱ عام	۳-۱
۹-۱ محفوظ اور قابل اعتماد بینکنگ اور پیمنٹ A م	۳-۲ ڈیٹا کال سروس	۳-۲
۹-۲ ہمیں حال - خبر رکھیں	۳-۳ انٹریکٹو ریٹ	۳-۳
۹-۳ آپ کے اکاؤنٹ کو پی بی کر*	۳-۴ ٹیرف گوشوارہ	۳-۴
۹-۴ خیال رکھنا	۳-۵ مدت و شرائط	۳-۵
۹-۵ انٹریکٹو بینکنگ	اشتہار، مارکیٹنگ و سیل	۴
۹-۶ پیمنٹ کی منسوخی	پائیلیسی و اخفاء	۵
۹-۷ نقصان کی ذمہ داری	۵-۱ کریڈٹ ریٹریس ایجنسی	۵-۱
ماہانہ، ہنگرانی	۶-۱ واہ #الاد کی وصولی	۶
مدد حاصل کر*	۶-۱ سیکورٹی واپس پالیسی	۶-۱
ضابطہ (کوڈ) کی تجدید	۷-۱ شکایتیں، پالیسی اور رد عمل	۷
منسلک/فرہنگ	۷-۱ داخلی کارروائیاں	۷-۱
	۷-۲ بینکنگ، اومبڈس مین سروس	۷-۲
	پاورڈ اور: مات	۸
	۸-۱ ڈپوزٹ اکاؤنٹ	۸-۱
	۸-۲ A - سا p - کلکیشن سروس	۸-۲
	۸-۳ X، ا، ز، یکشن	۸-۳
	۸-۴ اسٹاپ پیمنٹ سروس	۸-۴
	۸-۵ آپ کے ذریعہ جاری کئے گئے پی بی اور ڈیبٹ کرنے کی ہدایت -	۸-۵
	۸-۶ ایچ بند کر* / منتقلی	۸-۶
	۸-۷ متوفی اکاؤنٹ ہولڈروں کے ڈپوزٹ میں کلیم (مطالبوں) کا تصفیہ -	۸-۷
	۸-۸ محفوظ ڈپوزٹ لا کر	۸-۸
	۸-۹ فارن ای سی سروس	۸-۹
	۸-۱۰ پی کے پی کے ریٹنس	۸-۱۰
	۸-۱۱ قرض دیہی	۸-۱۱
	۸-۱۲ گار	۸-۱۲

تعارف

یہ ای۔ متفق علیہ ضابطہ ہے جس سے **DI** دی کسٹمرز کے ساتھ معاملہ کرتے ہوئے بینکوں کے لئے بینکنگ **A** موں کا ایسا معیار طے کیا ہے جس کی وہ تعمیل کریں۔ اس ضابطہ سے آپ کا تحفظ کیا جا* ہے اور اس میں اس* بت کی وضاحت # ہوتی ہے کہ آپ کے آئے دن کے مسائل کے لئے آپ کو بینکوں سے کس طرح کی امید ہو سکتی ہے۔

یہ ضابطہ ندریہ رو بینک آف **4*** کی مشرفانہ **D** معمول ہدایت کی جگہ لے گا اور اس سے تجاوز کرے گا اور نہ منسوخ کرے گا اور وقتاً فوقتاً **RBI** کی جانب سے جاری ہونے والی ایسی تعلیمات و ہدایت اور ایسے اعلیٰ معیار مؤ* **\$** ہوں گے کیونکہ مذکورہ ضابطہ آپ کے لئے ہمارے تمام عہد و پیمان کے مطابق ہماری جانب سے متفق علیہ **A** موں کی **8** سے بہترین طر **i** سے **\$*** کر* ہے۔ ضابطہ میں 'You' کے لفظ سے کسٹمر پ دلا (ج) ہوتی ہے اور 'We' سے اس بینک پ دلا (ب) ہوتی ہے جس کے ساتھ کسٹمر معاملہ کر* ہے۔

۱۔۱ ضابطہ (کوڈ) کے مقاصد۔

ضابطہ (کوڈ) تشکیل کا مقصد۔

الف) کم سے کم معیار کے آذ کے ذریعہ آپ کے معاملہ کرنے میں منافع اور اچھے بینکنگ **A** موں اور کارکردگی میں بہتری لائی جائے۔

ب) شفافیت بڑھائی جائے کہ: مات کے سلسلہ میں آپ کی توقع کے بقدر بہتر سوجھ بوجھ پیدا ہوا۔

ج) اعلیٰ کارکردگی معیار کی تکمیل کے لئے مسابقت کے ذریعہ تجارتی قوت (مارکیٹ فورس) کی حوصلہ افزائی کی جائے۔

د) آپ کے اور آپ کے بینک کے درمیان ای۔ عمدہ قابل بھروسہ مخلصانہ تعلق کا فروغ ہو۔

ہ) بینکنگ **A** م میں اعتماد پیدا کیا جائے۔

ضابطہ کے معیار کا احاطہ کلیدی تبصروں کے ساتھ (سیکشن ۲) میں کیا گیا ہے۔

۱۔۲ ضابطہ (کوڈ) کا عمل

یہ ضابطہ مندرجہ ذیل: مات اور پ وڈ کٹوں کے لئے قابل عمل ہے خواہ ان کو شاخوں* امدادی اداروں، ہماری جانب سے کام کرنے والے ایجنٹوں کے ذریعہ کاؤنٹروں پ، فون پ، پو پ کے ذریعہ، الیکٹرانک آلات کے توسط سے، انٹر **M** پ* دوسرے ذرائع کے ذریعہ مہیا کیا جائے۔ بہر حال تمام مندرجہ ذیل پ وڈ ٹ کی **3/4** ہماری جانب سے ہو سکتی ہے اور نہیں بھی ہو سکتی ہے۔

۱۔ کرن **\$** اکاؤ **\$**، سیویو۔ اکاؤ **\$**، ڈپوزٹ (مقررہ مدتی ڈپوزٹ) **n**۔ ڈپوزٹ (پی پی ایف اکاؤ **\$**) اور دوسرے ڈپوزٹ اکاؤ **\$**)

ب) پیمنٹ سروسز جیسے کہ پنشن، پیمنٹ آرڈر، ڈیباڈ ڈرافٹ کے توسط سے کئے جانے والے ریٹینس، وائر، انسفر اور الیکٹرانک۔

پیکشن مثال کے طور پ NEFT, EFT, RTGS

- (ج) گورنمنٹ، ایکشنوں سے متعلقہ بینکنگ، مات۔
- (د) ڈیٹا اکاؤنٹ، ریٹ، گورنمنٹ،
- (س) این کر نوٹ اے سہو
- (ش) چیکوں کی وصولی، محفوظ کسٹڈی، مات، محفوظ ڈپازٹ لاکر سہو
- (ط) قرضے، اور ڈرافٹ اور ضمانتیں
- (ظ) رقموں کی تبدل سمیت فارن اے سروسز
- (ع) تھرڈ پارٹی انشورنس اور ہماری، انچوں کے توسط سے کبے ہوئے انوسٹمنٹ پوڈ اور ہمارے ذریعہ فروغ دی گئی کمپنیوں/ سبسڈیوں کی جانے سے طلب کئے گئے کریڈٹ، کارڈ سمیت، مات و سروسز۔
- کلیدی الفاظ کے معنی فرہنگ میں موٹے چھپے، از میں دئے ہوئے ہیں۔

۲۔ بنیادی ذمہ داریاں

- ۲۔۱ آپ کے لئے ہماری ذمہ داریاں
- ۲۔۱۔۱ آپ کے ساتھ ہمارے سارے معاملات میں مندرجہ ذیل نکات کے ذریعہ صحیح اور معقول کارکردگی۔
- (الف) بینک کا ونٹر پاء / پی اے ڈی وصولی کی کم سے کم بینکنگ سہولیات کی فراہمی۔
- (ب) ہمارے ذریعہ پیش کردہ، مات اور پوڈ کے لئے ہمارے اختیار کردہ کارکردگیوں اور کارروائیوں کے سلسلہ میں اس ضابطہ کے مطابق معیاروں ذمہ داریوں کو پورا کرنا۔
- (ج) اس بات کی یقین دہانی کرنا کہ ہماری، مات اور ہمارے پوڈ، تحریری طور پر اور ذہنی طور پر مناسبتاً اور ضابطوں کے مطابق چل رہے ہیں۔
- (د) اس بات کی یقین دہانی کرنا کہ ہمارے کاروباری تعلقات اصولوں اور شفافیت پر قائم ہیں۔
- (ه) محفوظ اور قابل بھروسہ بینکنگ اور ادائیگی آموں کا قیام۔
- ۲۔۱۔۲ مندرجہ ذیل نکات کے ذریعہ اس بات کو سمجھنے میں مدد کرنا کہ ہمارے مالیاتی پوڈ اور، مات کی آمد دہی کیسے ہوتی ہے۔
- (الف) مندرجہ ذیل باتوں (ہندی، انگریزی، مناسبتاً مقامی زبان) میں سے کسی ایک زبان میں آپ کو ان کے سلسلہ میں اطلاع پہنچانے۔
- (ب) اس بات کی یقین دہانی کرنا کہ ہماری اشتہاری اور قیامی مواد لکل صاف ستھرا ہے اور گمراہ کن نہیں ہے۔
- (ج) اس بات کی یقین دہانی کرنا کہ آپ کو ہمارے پوڈ کٹوں، مات، شرائط اور انٹریٹ ریٹ، سروسس، چارجز کے بارے میں صاف اور واضح اطلاع مل رہی ہے۔
- (د) آپ کو اس بات سے خبر رکھنا کہ آپ کے لئے کون کون سے فوائد ہیں اور فوائد سے آپ کس طرح فائدہ اٹھا رہے ہیں، ان کی

مالیاتی پچھلیاں کیا ہیں اور اپنے سوالات کے جوہر کے لئے آپ کو کس سے رابطہ کرنا ہے اور کیسے؟

۲-۱-۳ مندرجہ ذیل نکات کے ذریعہ آپ کے اکاؤنٹ کے استعمال میں آپ کی مدد کرے۔

(الف) آپ کو متواتر طور پر نئی تفصیلات پیش کر کے۔

(ب) انٹرنیٹ و ورلڈ وائڈ ویب، چارجز اور شرائط میں تبدیلیوں کے بارے میں آپ کو اطلاع دے کر۔

(ج) اپنی انہج میں آپ کی اطلاع کے لئے مندرجہ ذیل کا مظاہرہ کریں۔

(۱) ہمارے ذریعہ فراہم کردہ: مات، (۲) سیویو - بینک اکاؤنٹ اور نو فرل اکاؤنٹ کے لئے کم سے کم بیلنس ضرورت اور غیر

کفالتی چارجز (۳) کسی بھی پائیشانی کی صورت میں آپ کے رابطے کے لئے، انہج کے کسی افسر کا م (۴) انہج میں آپ کی پائیشانی حل

نہ ہونے کی صورت میں آپ کو جس ریجنل / زونل مینجر سے رابطہ کرنا ہے اس کا م م - (۵) کسی بینکنگ ذمہ دار اتھارٹی (جس کے حلقہ میں

انہج آتی ہو) کا م اور رابطہ تفصیلات (۶) کتابچہ فارم میں درج کیے گئے تفصیلات۔

(د) مندرجہ کے سلسلہ میں ویڈیو ساٹھ میں ہماری پلیسوں کا مظاہرہ کر کے

(۱) پی بی کی وصولی (۲) پائیشانیوں کا ازالہ (۳) معاوضہ (۴) وا۔ # الا داحقوق کی وصولی اور سیکورٹی کی ملکیت۔

۲-۱-۴ ایسی چیزوں (جو غلط ہو جاتی ہیں) کے ساتھ مندرجہ ذیل نکات کے ذریعہ ہمدردانہ اور تیزی کے ساتھ معاملہ کرے۔

(الف) غلطیوں کی اصلاح تیزی کیساتھ کر کے اور کسی بھی بینک چارجز کو منسوخ کر کے جو اپنی غلطی کے باعث ہم لے رہے ہیں۔

(ب) آپ کی شکایتوں کو تیزی کے ساتھ سدھار کرے۔

(ج) آپ کو بتلا کر کہ آپ اپنی شکایت کیسے پیش کریں گے، ہاں / آپ اب بھی مطمئن نہیں ہیں۔ (دیکھئے عبارت نمبر ۷)

(د) تکنیکوں کی فراہمی کے لئے مسائل کے ازالہ کے لئے مندرجہ متبادل راستوں و طرہوں کی فراہمی۔

۲-۱-۵ آپ کی ذاتی اطلاعات کو پائیشی و راز دارانہ و خفیہ سمجھنا۔

مندرجہ ذیل عبارت (۵) میں مذکورہ امور سے متعلقہ آپ کی ذاتی معلومات کے ساتھ ہم پائیشی اور خفیہ کی حیثیت سے رویہ

اپنا N گے۔

۲-۱-۶ ضابطہ کی تشہیر کر کے ہم۔

(الف) درخواست کرنے، اکاؤنٹ پر الیکٹرانک ذرائع میل کے ذریعہ آپ کو ضابطہ کی ای - کاپی فراہم کریں گے۔

(ب) آپ کو (نئے کسٹمر) # آپ اپنا اکاؤنٹ کھولیں گے ضابطہ کی ای - کاپی فراہم کریں گے۔

(ج) ہر انہج اور اپنی ویڈیو ساٹھ میں اس ضابطہ کی درج کی کو یقینی بنا N گے۔

(د) ضابطہ کے سلسلہ میں مندرجہ معلومات کی فراہمی اور ضابطہ کو عملی جامہ پہنانے کی غرض سے اپنے عمل کی ٹیکنیک کو یقینی بنا N گے۔

۲-۱-۷ ای - غیر امتیازی مساوی حکمت عملی کو اختیار کرنا اور نذر کرنا۔

عمر، جنس، شادی شدہ، مذہب، معذوری کی حیثیت، ہم کسی طرح کا امتیاز نہیں دیتے گے۔

اور ریخ آذکات کرہ دہ رہ ہوگا۔

۳۔ فلوننگ یعنی غیر مقررہ ریخ انٹریٹ & فرض کی صورت میں، ریخ انس ریخ (جس سے آپ کے فلوننگ ریخ وابستہ ہوں گے) اور وہ قسطی ڈسکاؤنڈ جو آپ کے فرض پانٹریٹ ریخ کی تعیین کے لئے ریخ انس ریخ پکایا جائے۔

۴۔ کہ کیا قرض معاہدہ انٹریٹ کلاز کے کم سے کم ریخ پاشتمل ہوگا۔

۵۔ کہ کیا آپ کے ریخ والے قرضوں کو فلوننگ ریخ (غیر مقررہ ریخ) والے قرضوں میں بدل دینے کا اس کے بعکس کا ضابطہ A* مہارے پ* ہے اگر ہاں تو اس کے چارجیز کتنے ہیں۔

ب) آپ کے ڈپازٹ پانٹریٹ کی ادائیگی کریں گے قرض اکاؤنڈ پانٹریٹ & چارج کریں گے۔

ج) آپ کے ڈپازٹ اور قرض اکاؤنڈ پانٹریٹ ہم کیسے لاگو کریں گے اور اس پانٹریٹ کیسے شمار کریں گے۔

۳-۳-۱ انٹریٹ ریخ میں تبد -

ہم آپ کو مندرجہ ذیل ذرائع میں کسی ای۔ کے ذریعہ اس انٹریٹ ریخ اور اس ریخ انس میں تبد کی اطلاع دیں گے جس

سے فلوننگ ریخ انٹریٹ مربوط ہو۔

۱۔ انچوں میں نوٹس کے ذریعہ

۲۔ اکاؤنڈ کے اسٹیٹمنٹ کے کسی منسلکہ کے ذریعہ

۳۔ لیٹروں کی خطوط کے ذریعہ

۴۔ ای میل کے ذریعہ

۵۔ ایس ایم ایس کے ذریعہ

۶۔ وی سا ڈ کے ذریعہ

۷۔ نیوز پیپر کے ذریعہ

۳-۳-۲ ٹیرف، M²

۳-۳-۱ فیس اور چارجیز

الف) ہم انچوں میں ٹیرف، M² (شیڈول) کے رے میں ای۔ نوٹس لگا N گے اور یہ کہ آپ اس نوٹس کو دیکھنے کے لئے ما۔ h ہیں، اس کی کوئی فیس نہیں ہے

ب) ہم آپ کو اپنے ٹیرف شیڈول میں آپ کے ذریعہ منتخب کردہ پاؤڈ کٹوں اور مات کے لئے عام کسی بھی چارجیز کے سلسلہ میں تفصیل فراہم کریں گے۔

ج) ہم آپ کو ان * وانوں کے رے میں اطلاع دیں گے جو آپ کے ذریعہ منتخب کردہ مات / پاؤڈ کے سلسلہ میں اصول و شرائط کی عدم اتباع کی مخالفت کی بناء پانٹریٹ کے N۔

۳-۳-۲ فیس اور چارجیز میں تبد -

اگر ہم ان چارجوں میں کسی چارج کو ہٹا N گے * کوئی * چارج * فز کریں گے تو اس * رے میں یعنی نئے چارجوں کے آڈ سے ای۔ ماہ قبل اس کا اعلان کر دیا جائے گا۔

۳-۵ اصول و شرائط

الف) ہم آپ کو اس سروس سے متعلقہ اصول و ضوابط و شرائط کے * رے میں مشورہ دیں گے جن کے فراہم کرنے کے * رے میں آپ نے درخواست کی ہے۔

ب) تمام اصول و ضوابط اور شرائط صاف ستھری ہوں گی اور ان سے ہمارے متعلقہ حقوق کی تشکیل ہوگی۔ خاص طور پر * مزدگی سہو (ج) کے سلسلہ میں اور ذمہ داریوں اور فرائض کا * کرہ صاف طور پر اور جہاں * ممکن ہو سادی سہل اور قابل فہم * بن میں ہوگا۔

۳-۵-۱ اصول و ضوابط و شرائط میں تبدیلی

۱۔ ہم آپ کو مندرجہ ذیل ذرائع میں سے کسی ای۔ کے ذریعہ اصول و شرائط میں کسی بھی تبدیلی کے * رے میں اطلاع کر دیں گے۔

۱۔ اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ / * پ س ۔

۲۔ ایم ٹی ایم

۳۔ ہر اونچے پائٹس بورڈ کے ذریعہ

۴۔ ای میل اور ویڈیو * سا * سمیت انٹرنیٹ M

۵۔ نیوز پیپر

۶۔ ایس ایم ایس

ب) عام طور پر آئندہ کی جانے والی تبدیلیاں ای۔ مہینہ قبل نوٹس کے ذریعہ کی جائیں گی۔

ج) اگر ہماری طرف سے کوئی بھی تبدیلی بغیر اطلاع کے ہوتی ہے تو آپ ۳۰ دن کے * رتبد کے * رے میں توجہ دلا ہا ہے۔ اگر ایسی تبدیلی آپ کے لئے غیر مفید ہو تو آپ ۶۰ دنوں میں اور بغیر اطلاع اپنا اکاؤنٹ بند کر دیں اور بغیر * چاہ * انٹرنیٹ کے اسے سوچ کر دیں۔

د۔ ہم اصول و ضوابط و شرائط میں کسی بھی تبدیلی کو ویڈیو * سا * فوری طور پر اب ڈی (k رڈ) کر دیں گے۔ آپ کی درخواست * نئے اصول و ضوابط کی ای۔ کاپی * تبدیلی کا خلاصہ آپ کو مہیا کر دیں گے۔

۲۔ اشتہارات، خرید و فروخت اور بکری

الف) ہم اس * ت کو یقینی بنا N گے کہ تمام اشتہاری اور ارتقائی مواد صاف اور واضح ہے اور گمراہ کن نہ ہو۔

ب) کسی بھی ذرائع ابلاغ میں کسی بھی اشتہار میں اور حوصلہ افزاء مواد میں جو بینکنگ سروس * پ وڈ * کی جانے * توجہ مبذول کرے اور جو انٹرنیٹ * ری کے * ن س * مشتمل ہو، ہم اس * ت کا بھی اشارہ کریں گے کہ کیا دوسری فیس * چارجز لاگو ہوں گے اور یہ کہ اصول و ضوابط سے متعلقہ مکمل تفصیل درخواست * پ د * یب ہیں۔

(ج) امدادی: مات کی فراہمی کے لئے آہم تھرڈ پارٹیوں کی: مات حاصل کرتے ہیں تو اس بات کی ضرورت ہوگی کہ ایسی پارٹیاں آپ کی ذاتی اطلاع و معلومات (آہم ایسی پارٹیوں کو دستیاب ہو) کے ساتھ لکل اسی پوشیدگی اور راز دارانہ طر سے معاملہ کریں جیسا کہ ہم کرتے ہیں۔

(د) ہم وقتاً فوقتاً اپنے ان پاؤڈ (جن سے آپ نے استفادہ کیا ہو) کی مختلف خصوصیات کے بارے میں آپ کو بتلائے گا۔ ہمارے دوسرے پاؤڈ *ہماری: مات/ پاؤڈ کے متعلق حوصلہ افزاء پیش کشوں کی معلومات صرف اس وقت آپ کو بہم پہنچائی جائے گی۔ # کہ میل کے ذریعہ * ہمارے ویب سائٹ یا # راج کے ذریعہ * ہمارے بینکنگ / کسٹمر سروس فون نمبر یا ایسی معلومات: مت کے قبول کرنے یا اپنی موافقت کا اظہار کر دیں۔

س۔ ہم نے اپنے ڈاٹا، سیلنگ ایجنسیوں کے لئے جن کی: مات سے ہم ان: مات/ پاؤڈ میں استفادہ کر رہے ہیں اس ضابطہ اخلاق و طر کار کی وضاحت # کر دی ہے جس کو ان ایجنسیوں کی خود اپنی شناخت # کے لئے اس وقت ضرورت ہوتی ہے۔ # وہ آپ سے ہمارے پاؤڈ 'بیچنے کے لیے بذات خود فون پر رابطہ قائم کریں ہم اس بات کی یقین دہانی کرتے ہیں کہ کوئی بھی تھرڈ پارٹی جو ہماری جانب سے قائم مقامی کر رہی ہو * ہمارے پاؤڈ سے رہی ہو اس ضابطہ اخلاق کے ذریعہ احاطہ کردہ ہمارے پاؤڈ ' اور: مات کے سلسلہ میں اس ضابطہ اخلاق کی تعمیل کر رہی ہے۔

(ه) آپ کی جانب سے کسی بھی ایسی شکایت # کہ ہمارے ساتھ کوئی ایجنٹ کسی غیر منافع پر عمل میں ملوث ہے * اس ضابطہ اخلاق کی خلاف ورزی کر رہا ہے ہم تحقیق و تفتیش کے لئے منافع اقدام کریں گے، شکایت # کو راکریں گے اور اپنی معاوضہ * لیس کے مطابق خسارہ کی تلافی کریں گے۔

۵۔ اعتماد و رازداری

ہم آپ کی تمام ذاتی معلومات کو پارٹیوں اور خفیہ سمجھیں گے چاہے آپ ہمارے کسٹمر ہیں * نہ ہیں اور ان معلومات کی رہنمائی مندرجہ ذیل اصولوں اور حکمت عملیوں کے ذریعہ کی جائے گی۔

ہم آپ کے اکاؤنٹ سے متعلقہ معلومات * تفصیل کو (خواہ وہ آپ کے ذریعہ دی گئی ہوں * کسی دوسرے کے ذریعہ) ہمارے روپ میں دوسری کمپنیوں / اداروں سمیت کسی کے لئے افشاء نہیں کیا جائے گا۔ ہاں البتہ مندرجہ ذیل معائنات اس سے مستثنی ہوں گے۔

(الف) اگر ہمیں معلومات قانونی طور پر دینی ہے۔

(ب) اگر معلومات کا افشاء کرنا ای۔ عوامی فریضہ بن جائے۔

(ج) اگر معلومات فراہم کرنا بہت ضروری ہو (جلساسازی روکنے کے لئے) تو بھی سے ہمارے روپ میں شامل دوسری کمپنیوں سمیت کسی بھی دوسرے کو آپ کا * م و پتہ سمیت آپ کے * رے میں * آپ کے اکاؤنٹ کے * رے میں مارکیٹنگ اغراض کے لئے معلومات فراہم کرنے کی غرض سے بطور ثبوت پیش نہیں کریں گے۔

(د) اگر آپ ہم سے معلومات کے افشاء کرنے کے لئے کہیں گے * ہمیں آپ کی اجازت تحریری طور پر مل گئی ہو۔

۵۔ اگر ہم سے آپ کے بینکر کے حوالہ کے *رے میں کہا جا* ہے تو اس کے فراہم کرنے سے پہلے ہمیں آپ کی اجازت کی ضرورت ہوگی۔

ہم ان ذاتی R رڈ کی رسائی کے لئے جو ہمارے *س موجود ہیں موجودہ قانونی فریم ورک کے تحت آپ کے اختیارات کی حد کی وضاحت # کر دیں گے۔

ہم آپ کی ذاتی معلومات کا استعمال اپنے سمیت کسی بھی ذریعہ مارکیٹنگ کی غرض سے نہیں کرنے دیں گے۔ #۔ کہ آپ اسکی اجازت نہ دیں۔

۵۔ کریڈٹ ریس ایجنسیاں

الف) ہم آپ کو کریڈٹ ریس ایجنسیوں کی اہمیت کی وضاحت # کریں گے اور ان کی اطلاع کے اثرات کے *رے میں بھی تفتیش کریں گے کہ آپ کریڈٹ حاصل کرنے کے کتنے اہل ہیں۔

ب) ہمارے ذریعہ استفادہ شدہ کریڈٹ کے *رے میں معلومات کی رپورٹ ہمارے ذریعہ ماہانہ دپ سی آر اے کو بھیجی جاتی ہے۔
ج) سی آر اے کو رپورٹ کی گئی معلومات ان ذاتی قرضوں پر بھی مشتمل ہوں گے جن کے لئے آپ ہمارے قرض دار ہوتے ہیں اس وقت بھی۔ #

۱۔ آپ اپنی ادائیگی میں پیچھے رہ گئے ہوں۔

۲۔ قرض شدہ رقم متنازع فیہ ہو۔

۳۔ آپ نے ایسی تجویز پیش کی ہیں جن سے ہم مطمئن نہیں ہیں۔

د۔ اگر آپ کے قرض اکاؤنٹ کی ادائیگی *قص رہی ہے اور بعد میں ٹھیک ہوگئی ہو تو ہم اگلی ماہانہ رپورٹ میں سی آر اے کے ساتھ اس معلومات کے تطابق کے لئے کارروائی کریں گے۔

۵۔ # آپ ہماری جائے سے کریڈٹ سہو (ج) کے لئے مطالبہ کریں گے تو ہم درخواست # اور متعین فیس کی ادائیگی پ سی آر اے سے ملی کریڈٹ کے معلومات کی ای۔ کاپی آپ کو مہیا کریں گے۔

۶۔ واجب الادا رقم کی اصولی

بھی ہم قرض دیں گے۔ تو ہم آپ کو ماؤنڈ، مدت اور ادائیگی کو مقررہ مدت کے توسط سے ادائیگی طر کی وضاحت # کر دیں گے۔ بہر حال اگر آپ نے واپسی میعاد کے مطابق ادائیگی نہیں کیا تو # الادا رقم کی واپسی کے لئے ملکی قواعد کے مطابق مبینہ عمل درآمد کی تعمیل کی جائے گی۔ عملدرآمد *کارروائی کے طور پر یہ ہو سکتا ہے کہ آپ کو نوٹس بھیج کر *دہانی کرائی جاسکتی ہے *یہ کارروائی ذاتی طور پر دورہ کر کے کی جاسکتی ہے *سیکورٹی (اگر ہو) کی واپسی کے ذریعہ کی جاسکتی ہے۔

ہماری وصولی حکمت عملی *پیسے کی تعمیر خوش اخلاقی، صحیح *اور متبع ہوتی ہے۔ ہم کسٹمر کے ساتھ اعتماد اور طویل مدتی تعلق کے

فروغ پ یقین R ہیں۔

- (الف) ہم اپنے ویڈیو ساٹا \$ ہمارے لئے کام کرنے والی وصولی ایجنسی فرموں/کمپنیوں کی تفصیل پوچھ کر دیں گے۔
- (ب) ہم اپنی انچوں پائڈرخواہ کی جائے تو وصولی ایجنسی فرموں/کمپنیوں کی تفصیل بھی دے کر دیں گے۔
- (ج) وا۔ #الادارقوم* سیکورٹی واپسی کی وصولی میں ہماری Uسندہ کے لئے تسلیم شدہ ہمارا اسٹاف* کوئی شخص خود کی شنا # کرے گا اور ہمارے ذریعہ جاری کردہ خط دکھلائے گا اور مطالبہ پا آپ کو بینک* بینک کے زنگرانی جاری شدہ اپنا شناختی کارڈ دکھلائے گا۔
- (د) ہم آپ کو وا۔ #الادارقوم کے سلسلہ میں سبھی اطلاعات و معلومات فراہم کریں گے اور وا۔ #الادارقوم کے لئے ضرورت بھر معلومات فراہم کرنے کی کوشش کریں گے۔
- س۔ کلکیشن ایجنسیوں کو قص معاملہ سوچنے سے قبل ہم ای۔ جانچ A مقرر کریں گے* کہ ہماری طرف سے خامیوں کی بناء پا آپ کو پائشانی نہ ہو۔
- (ش) ہم آپ کو تحریر کر دیں گے۔ # ہم آپ کے خلاف وصولی و واپسی کارروائی کی شروعات کریں گے۔
- (ص) اسٹاف کے سارے ممبران* وصولی اور سیکورٹی واپسی کے سلسلہ میں ہمارے بینک کی Uسندگی کرنے کے لئے کوئی بھی تسلیم شدہ شخص مندرجہ ذیل مقررہ گاڈ لائن کی تعمیل کرے گا۔
- ۱۔ عام طور پا آپ سے آپ کی منتخب کردہ مقام پا رابطہ کیا جائے گا اور مقررہ مقام پا آپ کی غیر موجودگی کی بھی صورت میں آپ کی رہائش گاہ پا اور رہائش گاہ پا 7دے نہ ہونے کی صورت میں تجارت/پیشہ کی جگہ پا رابطہ کیا جائے گا۔
 - ۲۔ Uسندہ کرنے والے کی شنا # اور اس کی اتھارٹی سے آپ کو واقف کر* جائے گا۔
 - ۳۔ آپ کی رازداری کا احترام ملحوظ رکھا جائے گا۔
 - ۴۔ آپ سے معا 5ت پگفتگو تہذیب \$ کے دائرہ میں ہوگی۔
 - ۵۔ عام طور پا ہمارے Uسندہ آپ سے صبح ۷ بجے اور شام ۷ بجے کے درمیان صرف اسی وقت رابطہ کریں گے۔ # آپ کی تجارت* پیشہ کے حالات اس کا تقاضہ کریں۔
 - ۶۔ جہاں ۔ ممکن ہوگا مخصوص اوقات اور مخصوص جگہوں پا آپ کو فون سے رابطہ سے پا ہیز کی درخواستوں کا احترام کیا جائے گا۔
 - ۷۔ وقت اور فون کالوں کی گنتی اور * پی A کا متن تحریری طور پا قلمبند کیا جائے گا۔
 - ۸۔ وا۔ #الادارقوم کے سلسلہ میں تنازعہ* اختلافات آپسی منظوری کے ساتھ حل کرنے میں تمام طرح کی امدادی و معاوضہ فراہم کی جائے گی۔
 - ۹۔ وا۔ #الادارقوم کی وصولی کے لئے آپ کے مقام پا رسائی کے دوران سلیقہ و شائستگی کا خیال رکھا جائے گا۔
 - ۱۰۔ وا۔ #الادارقوم کی وصولی کے لئے غیر مناسبت اوقات جیسے کنبہ میں کسی کی وفات* دوسری آفت* گہانی کے موقع پا فون کال کرنے/دورہ کرنے سے پا ہیز کیا جائے گا۔
 - ۱۱۔ کلکیشن ایجنٹوں کے غلط طر اکار اور رویا پنہانے کے رے میں آپ کی جان \$ سے آئی کسی بھی شکایت پا ہم تحقیق و تفتیش کریں گے۔

قانونی دائرہ میں ہم سیکورٹی واپسی * پلیسی کی تعمیری کریں گے۔ درخواست * پلیسی کی ای۔ کاپی دستیاب کرائی جائے گی۔

۷۔ شکایتیں، پریشانیاں اور رد عمل

۷-۱ داخلی کارروائیاں

(الف) اگر آپ شکایت * کرنا چاہتے ہیں تو ہم آپ کو بتلا N گے:

(۱) کیسے کی جائے (۲) کہاں شکایت * کی جائے (۳) شکایت * کیسے کی جانی چاہئے (۴) جواب کی امید ۔ 'ہو (۵) ازالہ کے لئے کس سے رابطہ ہو (۶) کیا کیا جائے / آپ نتیجہ سے خوش * مطمئن نہیں ہیں۔ ہمارا اسٹاف آپ کے کسی بھی سوالوں کا جواب دینے میں مدد کرے گا۔
(ب) ہم آپ کو بتلا N گے کہ شکایتوں کے ساتھ صحیح اور تیزی کے ساتھ معاملہ کیسے جانے کے سلسلہ میں ہماری کارروائیوں کی تفصیل کہاں سے حاصل کی جائے N۔

(ج) اگر آپ کی شکایت * تحریری طور پر موصول ہوئی ہے تو ہم اس کا جواب * رسید وصولیابی ای۔ ہفتہ کے # + ر آپ کو بھیجنے کی کوشش کریں گے۔ اگر آپ کی شکایت * فون * ہمارے تشکیل شدہ فون ہیلپ ڈیسک * کسٹمر سروس نمبر پر موصول ہوئی ہے تو ہم آپ کو شکایت * حوالہ نمبر فراہم کریں گے اور ای۔ مناجات کے مدت کے # + ر آپ کو شکایت * کے سلسلہ میں کی گئی کارروائی کے سلسلہ میں آپ کو آگاہ کریں گے۔
(د) معاملہ کی چھان بین کے بعد ہم آپ کو اپنا F و % سی جواب بھیج دیں گے * اس * بت کی وضاحت # کر دیں گے کہ جواب بھیجنے میں مزید وقت کیوں درکار ہے اور یہ کام آپ کی شکایت * موصول ہونے کی * رتنخ سے ۳۰ دن کے # + ر کرنے کی کوشش کریں گے اور یہ بھی بتلا N گے کہ اگر آپ اب بھی مطمئن نہیں تو شکایت * مزید آگے۔ کیسے لیجا N۔

۷-۲ بینکنگ اور مڈسٹیم اسکیم

اپنے ویڈیو سا \$ ہاں بینکنگ ذمہ داران اسکیم کا مظاہرہ کریں گے۔ ای۔ معمولی سی فیس کے # + لے اور درخواست * کئے جانے پر کاپی کی دستیابی کرا دی جائے گی۔ ہم اپنی، انچوں پر ان بینکنگ ذمہ داران کے * م اور رابطہ تفصیلات کا مظاہرہ کر دیں گے جن کے حلقہ اختیار میں وہ انچ پڑتی ہے۔

(ب) انچ ہاں ہم اس افسر کے * م کا بھی مظاہرہ کریں گے جس سے کسی پریشانی کے وقت آپ رابطہ قائم کر سکیں۔ اگر آپ کی شکایت * انچ سطح پر حل نہیں ہوتی ہے تو انچ ہی پر موجود پتہ پر ہمارے ریجنل / زونل مینجر سے آپ رجوع کر h ہیں۔

(ج) ہمارے * پس شکایت * درج کرانے کے ۳۰ دن کے # + ر آپ کو ہماری جان \$ سے کوئی اطمینان بخش جواب نہیں ملتا ہے اور آپ اپنی پریشانیوں کے ازالہ کے لئے دوسری جگہوں پر پیوری کرنے کے خواہشمند ہوں تو آپ RBI کے ذریعہ بینکنگ ذمہ داران اسکیم کے تحت تقرر کئے گئے بینکنگ اور مڈسٹیم سے آپ رجوع کر h ہیں۔

۸۔ پروڈکٹ اور خدمات

۸۔۱ ڈپوزٹ اکاؤنٹ

آپ ہمارے *پس مختلف قسم کے اکاؤنٹ جیسے کہ سیو۔ اکاؤنٹ، ڈپوزٹ، نو فرلس اکاؤنٹ وغیرہ کھول سکتے ہیں۔ آپ ایسے اکاؤنٹ مندرجہ طرہ h یا h کھول سکتے ہیں۔

(۱) اکیلے (۲) مشترکہ (۳) مشترکہ (کوئی ای۔ *inz ہ) (۴) مشترکہ (سابقہ *inz ہ) (۵) مشترکہ %/الذکر *inz ہ) * (۶) کسی دوسرے طرہ i

(ب) مندرجہ بالا اکاؤنٹ آپ کے ذریعہ *مزدگی سہو (ج) کے ساتھ *اس کے بغیر کھولا جاسکتا ہے۔ ہم اکاؤنٹ کھولنے والے فارم میں *مزدگی کے لئے ای۔ انتخاب کا لم کا اضافہ کر سکتے ہیں ہم چھوڑنے والے اکاؤنٹ کی پیچیدگیوں کی وضاحت # کریں گے اور اکاؤنٹ کھولتے وقت *مزدگی کی وضاحت # بھی کریں گے۔

(ج) ہم آپ کی *مزدگی کی تفصیلات کی وصولیاتی کی تصدیق کریں گے اور *پس۔ / اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ / ایف ڈی آر *مزدگی کی حقیقت بھی قائم بنائیں گے۔ درخواست # کئے جانے پر ہم اس *مزدگی شخص کے *م کا بھی اشارہ دے دیں گے۔

(د) ہم آپ کو اکاؤنٹ کھولتے وقت قرضہ ڈپوزٹ سہو (ج) سوڈا اکاؤنٹ اور ہمارے ذریعہ 3/4 کئے گئے یکساں قسموں کے پاؤڈر اور ان کی پیچیدگیوں اور اختیار کردہ کارروائیوں کے بارے میں آپ کو مطلع کریں گے۔

اکاؤنٹ کھولنا اور ڈپوزٹ اکاؤنٹ کا عمل درآمد

کسی بھی ڈپوزٹ اکاؤنٹ کے کھولنے سے قبل ہم

(الف) بینک کی گاٹھ لائنس "اپنے کسٹمر کو جانو" کے تحت مطلوبہ جانکاری • م دیں گے۔

(ب) آپ سے کہیں گے کہ ایسا کرنے کے لئے ضروری ثبوت اور کاغذات فراہم کریں اور جمع کریں۔

(ج) نو یور کسٹمر (کے وائی سی) کے ساتھ ہم آہنگی پیدا کرنے کی غرض سے ایسی معلومات حاصل کریں گے غیر قانونی دو * کوئی دوسری قانونی ضروریات۔ کوئی مزید اطلاع کے تقاضے کی صورت میں علاحدہ طلب کی جائے گی اور ہم ایسی زائد معلومات کے حاصل کرنے کے مقصد کو واضح کر دیں گے۔ ایسی معلومات کی فراہمی رضا کارانہ ہوگی۔

(د) اکاؤنٹ کھولنے کے فارم اور دوسرے مواد ہم آپ کو مہیا کرنا N گے۔ ان چیزوں میں مطلوبہ ہم معلومات کی تفصیلات کی فراہمی ہوگی اور تصدیق * کے وائی سی ضروریات کے ساتھ ہم آہنگی کی غرض سے R کے لئے کاغذات کی پیشگی ہوگی۔

(س) A م کے تحت کی جانے والی کارروائیوں کی وضاحت # کریں گے اور ڈپوزٹ اکاؤنٹ کھولتے وقت آپ کے ذریعہ مطلوبہ ضروری وضاحت # مہیا کریں گے۔

۵۔ اکاؤنٹ کھولتے وقت آپ کو ڈپوزٹ انشورنس و کریڈٹ ڈی کارپوریشن آف پاکستان (DICGC) کے ذریعہ پیش کش کی گئی مخصوص حدود و شرائط کے * بلع انشورنس اسکیم کے تحت جاری انشورنس کو ر کی تفصیلات دے کر * ب کریں گے۔

آپ کے اکاؤنٹ کی تبد -

(الف) اکاؤنٹ میں پہلے پیمنٹ کے ادا کرنے سے ۱۴ دن کے # رکرڈ / سیو - اکاؤنٹ کے اپنے انتخاب کے * رے میں / آپ خوش نہیں ہیں تو ہم اپنے دوسرے اکاؤنٹس کے کھولنے میں آپ کی مدد کریں گے ورنہ ہم جو بھی ہو سو دسمیت آپ کا پیسہ واپس کر دیں گے۔ ہم کسی بھی نوٹس مدت * کوئی بھی # چارجز # از کر دیں گے۔

(ب) / آپ اپنا رکرڈ / سیو - اکاؤنٹ بند کرنے کا فیصلہ کریں تو آپ کا اکاؤنٹ آپ کی درخواست & ملنے کے تین دنوں کے # ر بند کر دیں گے۔

(ج) / آپ اپنا اکاؤنٹ کسی دوسری، انچ میں، انسفر کر * چاہتے ہیں تو ایسا کرنے میں آپ کی مدد کریں گے، نئی، انچ پا آپ کا اکاؤنٹ آپ کی درخواست & ملنے کے دو ہفتوں کے # ر کام کر * شروع کر دے گا۔ / آپ نئی، انچ پا کے وائی سی کی کارروائیوں کو مکمل کریں ہیں۔ جیسے ہی آپ کا اکاؤنٹ کام کرنے لگے گا اس کی خبر آپ - پھو N™ گے۔ نئی، انچ کو آپ کی ہڈا / ڈا، اڈا (/ کوئی ہوں) وغیرہ کی معلومات فراہم کی جا N گی۔

(د) ہم ایسے چارجز کو (جو آپ کو ہماری جان \$ سے ہونے والی * خیر * کسی غلطی کے نتیجے میں ادا کرنے پڑے) اس وقت منسوخ کر دیں گے۔ # آپ اپنا رکرڈ / سیو - اکاؤنٹ ہم سے * ہم -، انسفر کریں گے۔

۱-۸ سیو - / رکرڈ اکاؤنٹ

آپ پڑ زٹ اکاؤنٹ کھولیں گے تو ہم

(الف) آپ کو، انڈیکشنوں اور x نکاسی کی تعداد وغیرہ کی اطلاع فراہم کریں گے جو کہ ای - دی ہوئی مدت - مفت کی جاسکتی ہے۔

(ب) ان حدود سے متجاوز ہو جانے کی صورت میں چارجز کی قسم کے (/ کوئی ہو) کے * رے میں معلومات فراہم کریں گے۔ چارجز کی تفصیلات ٹیرف شیڈول میں درج ہے۔

(ج) آپ کو اس ریڈ کی معلومات فراہم کریں گے جس ریڈ پا آپ کے سیو - اکاؤنٹ پا انٹریڈ ادا کیا جا * ہے۔ اس کا حساب و شمار کیسے ہو * ہے اور مدت کا اعتبار کیسے ہو * ہے۔

کم سے کم بیلنس

سیو - اکاؤنٹ میں مین ٹین کے لئے کتنے کم از کم بیلنس کی ضرورت ہوتی ہے اس کے * رے میں آپ کی، انچوں میں مظاہرہ کیا جائے گا۔ دپوزٹ پا وڈ * جیسے کہ سیو - بینک اکاؤنٹ اور رکرڈ اکاؤنٹ * کسی دوسرے قسم کے دپوزٹ اکاؤنٹ کے لئے ہم آپ کو مطلع کریں گے۔

(الف) کم سے کم بیلنس ایسے اصول و ضوابط کے % کی حیثیت سے میٹین کئے جاتے ہیں جو ایسے اکاؤنٹس کے تشغیل و عمل درآمد کے لئے ضروری ہیں۔

(ب) ایسے چارجز کے * رے میں جو آپ کے ذریعہ اکاؤنٹ میں کم سے کم بیلنس کے میٹین کرنے میں * کامی کی صورت میں عا #

کئے جاتے ہیں۔ چارجیز کی تفصیل ٹیرف گوشوارہ میں مشتمل ہوں گی۔

(ج) بطور پیشگی ۳۰ دنوں۔۔۔ مٹین کئے جانے والے کم سے کم بیلنس میں کسی بھی تبدلے کے *رے میں۔ اس نوٹس مدت کے دوران مذکورہ *دہ کم سے کم بیلنس کے دیکھ بھال نہ کئے جانے کے *۔ (آپ سے کوئی ٹیمنٹ چارج نہیں کریں گے۔

چارجیز

B۔۔۔ کے % اضافی ڈپلیٹ اکاؤنٹ اسٹیٹ، ڈپلیٹ *پس۔، ادا کئے جانے والے چیکوں کی کاپیاں، فوٹو چارجیز، ڈ کارڈ، اے ٹی ایم کارڈ، دستخط کی توثیق * کافی بیلنس کے لئے B کارڈ، مینڈ * * حکم * اکاؤنٹ میں تبدلے اور سیو۔۔۔ بینک / کر * اکاؤنٹ وغیرہ کے بند کرنے کے لئے مقررہ چارجیز ہمارے ٹیرف گوشوارہ میں شامل ہوں گے۔ کپشنس تخفیف * رخصت (جیسے * حیات کر * ڈ کارڈ * تجویزی فیس سے E تخفیف) کپشنس / تخفیف کی اصل قانونی مدت واپس نہیں ہوگی۔ گوشوارے

الف) آپ کے اکاؤنٹ اور B + راجات کو منظم کرنے میں مدد کرنے کے لئے ہم آپ کو اکاؤنٹ کا ماہانہ اسٹیٹمنٹ اس وقت۔۔۔ فراہم کریں گے۔ #۔۔۔ آپ *س۔ کے لئے نہ کہیں۔

ب) آپ ہم سے اپنے اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ کی فراہمی کے لئے عام طور پر آپ جیسے اکاؤنٹ کی ڈیٹی کے مقابلہ ای۔۔۔ ہی چارجیز پہ کہیں * * د * رکھ * ہیں۔ اس چارج کا اشارہ ٹیرف گوشوارہ میں کر * جائے گا۔

ج) آپ کا *ٹر * % ۵۰ چند *، *کشن دیکھنے کے قابل ہو سکیں گے۔ آپ *، *کشن کو اے ٹی ایم، انٹر *، * ریج فون و *بل اور جو بھی وسائل ہمارے موجود ہیں * بھی دیکھنے کے قابل ہو سکیں گے۔

د) ہم آپ کو ای میل * اپنے محفوظ انٹر * بینکنگ سروس کے ذریعہ بھی اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ بھیجیں گے / آپ کو ایسی خواہش ہوگی بشرطیکہ ہمارے *س یہ سہو * مہیا ہو۔

ہ) ہم یقین دہانی کریں گے کہ آپ کے *س۔ / اسٹیٹمنٹوں میں * راجات مختصر اور قابل سمجھ ہوں۔

۸۔۱۔۲ *م ڈپوزٹ

آپ ہمارے *س ای۔۔۔ *م ڈپوزٹ * ہیں تو ہم

الف) میچورٹی (تکمیل مدت) * اپنے ڈپوزٹ کی تحویل و سپردگی کے آپ سے ہدایت و مشورہ حاصل کریں گے۔

ب) میچورٹی سے قبل ڈپوزٹ *م کی واپسی کے لئے ہم آپ کو طر * کار کی معلومات فراہم کریں گے۔

ج) آپ کو فنڈ انٹر * ریڈ اور *م ڈپوزٹ کی قبل از وقت واپسی کے لئے چارجیز کی معلومات فراہم کریں گے۔

د) ڈپوزٹ کے قبولیت کے وقت میچورٹی * رنخ کے بعد ڈپوزٹ کی تجویزی صورت میں آپ کو قابل عمل * فنڈ انٹر * ریڈ اور

اصول و ضوابط بتلا * گے۔

س) آپ کو آپ کے ڈپوزٹ * ملنے والی انٹر * آمدنی کے لئے قابل عمل * فنڈ آئی ٹی * کے پ او، *ن، اس * کے تحت

ہمارے فرائض اور ٹیکس وضعات سے مستثنیٰ ہونے کے لئے آپ کو ڈیبٹ پاؤنڈ کے لئے مشورہ دیں گے۔
 (ش) درخواست دیتے وقت آپ اپنے انٹر & ال ٹیکس ادا کیلئے بند نہیں ہیں تو آپ سے فارم 15G/15H حاصل کریں گے۔

(ص) مطلوبہ سرٹیفیکیٹ جاری کریں گے اگر ہم اس انٹر & سے ٹیکس وضع کر لیں جو آپ کے ڈیبٹ پاؤنڈ پر ہے۔
 ڈیبٹ پاؤنڈ

ہم ڈیبٹ پاؤنڈ پر ڈیبٹ قرض/اور ڈرافٹ کی سہولت کی وضاحت کریں گے۔

۸-۱-۳ No. Frills (نوفلس کھاتہ)

ہم ای سی ڈی بینکنگ (No Frills) اکاؤنٹ ڈیبٹ کرانے کے خواہ وہ اکاؤنٹ لکل خالی ہو یا سطح کا کم سے کم بیلنس کا ہو۔ ایسے اکاؤنٹ میں مختلف سروسز/پاؤنڈ کے لئے فنڈ چارجز کو علاحدہ ٹیرف گوشوارہ میں درج کیا جائے گا۔ ایسے اکاؤنٹ میں ڈیبٹ پیکٹوں کی تعداد اور نوعیت کو محدود کیا جاسکتا ہے جس کی جانکاری آپ کو اکاؤنٹ کھولتے وقت شفافیٹ کے ساتھ دی جائے گی۔

۸-۱-۴ ڈیبٹ کا اکاؤنٹ

ہم ای سی ڈی کرنے پر بتلائے گے کہ ای سی ڈی کیسے ڈیبٹ اکاؤنٹ کھول سکتا ہے اور کس طرح اس کو شروع کیا جاسکتا ہے۔

۸-۱-۵ مخصوص اکاؤنٹ

ہم اپنے مخصوص کسٹمر جیسے سینئر شہری، جسمانی، معذور لوگ اور بے پڑھے لکھے افراد کے لیے اس ڈیبٹ کو آسان بنانے کی بھرپور کوشش کریں گے کہ وہ ہمارے ساتھ بینک میں شامل ہو جائیں۔ یہ ایسی درخواستوں اور کسٹمر کے لیے آسان ڈیبٹ پیکٹوں، پاؤنڈ اور سروسز پر مشتمل ہوگا۔

ہم ای سی ڈی/دوسرے معذور افراد کے اکاؤنٹ کھولنے اور دوسرے اصول و ضوابط کے تحت کارڈ کارروائی کی معلومات فراہم کریں گے بشرطیکہ وہ ذاتی طور پر کسی ایسے گواہ کے ساتھ بینک میں کال کریں جو بینک اور ایسے آدمی دونوں کو جانتے ہو۔

۸-۱-۶ ڈورمنٹ/غیر عامل اکاؤنٹ

(الف) ہم آپ کو بتائیں گے کہ آپ کو اکاؤنٹ کھولیں گے، اکاؤنٹ کی کتنی عدم تشغیلی مدت آپ کے اس اکاؤنٹ کو درکار ہوگی جو ڈورمنٹ/غیر تشغیلی اکاؤنٹ کیٹیگری سے متعلق ہو۔ آپ کو آپ کے اکاؤنٹ کے ڈورمنٹ/غیر تشغیلی درجہ کا ہونے اور غیر مطلوبہ اکاؤنٹ سمجھے جانے سے تیل ماہ قبل خبر و اطلاع بھی دے دی جائے گی اور اس کے تحت سے آگاہ کر دیا جائے گا۔

(ب) جو انٹ اکاؤنٹ ہولڈروں کو قبل اس کے کہ اکاؤنٹ کو غیر تشغیلی/ڈورمنٹ کا درجہ دیا جائے اطلاع کر دیں گے۔

(ج) آپ کو متحرک بنا چاہتے ہیں تو تعمیل کے جانے کے تحت کارڈ بھی بتلائے گے۔

(د) غیر تشغیلی اکاؤنٹ کا متحرک بنانے کے لئے کچھ چارجز نہیں کریں گے۔

۸-۱-۷ آپ کا اکاؤنڈ کو بند کرنا

عام حالات میں ہم آپ کے اکاؤنڈ کو ۳ روز کی نوٹس دینے بغیر بند نہیں کریں گے۔ ان عام حالات کی مثالیں جو کہ معتدل *B معمول نہ ہوں و اکاؤنڈ کے *منابع طرز عمل پر مشتمل ہوتی ہیں۔ ایسی تمام صورتوں میں آپ کو اس *بت کی ضرورت ہوگی آپ اپنے ذریعہ پہلے ہی جاری کئے گئے چیکوں کے لئے متبادل انتظامات کریں اور ایسے اکاؤنڈس پر کوئی بھی نئے پی بی جاری کرنے سے اجتناب رکھیں۔

۸-۲ A- سائل / وصولی : مات

(الف) آپ کو تفصیلات سمیت (جیسے کہ وصولی کا غذات کے قائم کرنے کے بعد) *پسے نکال h ہیں اور ہماری پی بی وصولی *لیسی کے مطابق متعلقہ انٹری کی وصولی کے لئے آپ *مستحق ہو h ہیں) مقامی وغیر مقامی 2 ومنٹ کے لئے کلینر۔ سائل کے *رے میں بتلا N گے۔

(ب) آپ کی جانے سے مطالبہ کا انتظار کئے بغیر 2 ومنٹ کی وصولی میں کسی *خیر کے لئے اپنے پی بی کلکیشن / معاوضہ *لیسی کے مطابق آپ کو معاوضہ ادا کریں گے۔

(ج) تفصیل فراہم کریں گے اگر ہم *فزاصول وضوابط سمیت (جیسے کہ اس حد - محدود اپنا جس کو آپ کے بھیجے ہوئے 2 ومنٹ کو کریڈٹ کیا جاسکتا ہے اور جیسے کہ اکاؤنڈ کا اطمینان بخش عمل درآمد غیر مقامی چیکوں کے لئے فوری کریڈٹ کی پیش کش کریں۔

(د) اپنے پی بی کلکیشن *لیسی کے مطابق عمل درآمد کریں گے اور آپ کا بھیجا ہوا پی بی / کاغذ / ہٹ کرنے میں کھوجا *ہے تو ای - ڈپلیکیٹ پی بی / کاغذ کے حصول میں آپ کی ہر ممکن کوشش کریں گے۔

(ه) مذکورہ *لا معلومات فراہم کریں گے۔ # بھی آپ اپنا اکاؤنڈ کھولیں اور # بھی اس کے *رے میں معلومات طلب کریں اگر ہماری *لیسی میں کچھ بھی تبد - ہوتی ہے تو تبدیل شدہ یعنی نئی *لیسی کی اشیا (اپنے پی بی سا \$ اور اپنی تمام *انچوں میں کر دیں گے۔

۸-۳ X, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

(الف) ہم اپنی *انچوں میں پی بی / قبول کریں گے اور ایسے کوریٹنگ کے تحت X تقسیم کریں گے جو ایسے *انچوں کے لئے *فزا ذریعہ کی قسم *چار جیز پر کوئی ہو کسی بھی *بندیوں کے *بلج ہو۔

(ب) ہم میلے کچلے گندے اور کٹے پٹے نوٹوں *چھوٹے سکوں کو آربی آئی ہڈ *ت کے مطابق اپنی ایسی *انچوں میں تبدیل کر سکیں گے۔

(ج) مذکورہ *لا *انچوں کے لئے آپ کو *ا کی فراہمی کی غرض سے ہمیں ای - مخصوص رقم کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔

(د) ہم *کارہائے ٹی ایم 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100 میں غلطی کی ہوئی رقموں کے سلسلہ میں آپ کی شکایات وصول ہونے کی *رتخ سے 12 *م عمل کی *دہ سے *دہ مدت کے + رقم کی ادائیگی کر دیں گے۔

۸-۳-۱ بلا واسطہ M اور فزا 2 کشن

(الف) اکاؤنڈ کھولتے وقت ہم آپ کو بتا N گے کہ بلا واسطہ M واسپر *فزا نٹر سیکشن کیسے مؤثر ہوتے ہیں اور یہ کہ آپ ان کو کیسے

k رڈ کر h ہیں اور منسوخ کر h ہیں اسی طرح ان کے متعلق چارجیز کے *رے میں بھی بتا N گے۔

(ب) بلا واسطہ ڈ M کے لئے آپ کے تقاضہ کے مطابق مثلاً الیکٹرا - A - سرو سیز اور دوسری * فز 2 کشن کے مطابق عمل کریں گے۔ آپ کے مینڈیٹ (فرمان) سے تجاوز کرنے کی وجہ سے کسی بھی * خیر * کامی کی صورت میں ہونے والے کسی بھی مالی خسارہ کے لئے ہم آپ کو بینک کی معاوضہ * لیس کے مطابق معاوضہ دیں گے۔ / آپ کے اکاؤنڈ * میں * کامی بیلنس کے وجہ سے مین ڈیٹ کے مطابق عمل نہ ہو سکا تو ہم وقتاً فوقتاً تبدیل ہونے والے ٹیرف گوشوارے کے مطابق آپ کے اوپ چارج % علیہ کریں گے۔

(ج) جیسے ہی اس * ت کی تصدیق * توثیق ہو جاتی ہے کہ بغیر کسی اختیار / اور غلطی سے بلا واسطہ ڈ M کے تحت آپ کے اکاؤنڈ * سے ڈ M H ہے تو ہم آپ کے اکاؤنڈ * میں رقم کی واپسی مع انٹریٹ & کر دیں گے اور بینک کی * لیس کے مطابق آپ کو معاوضہ بھی دیں گے۔

۸-۴ پیمنٹ سہو (موقوف کر دیجئے۔)

(الف) آپ کے ذریعہ جاری کئے گئے چیکوں کے سلسلہ میں آپ کی جانڈ * سے پیمنٹ 2 کشن موقوف کرو منظور کر لیں گے۔ آپ کی طرف سے بھیجے ہوئے 2 کشن کے وصول ہونے کے فوراً بعد آپ کی تصدیق وصول بھیج دیں گے اور کارروائی بھی کریں گے بشرطیکہ یہ پی ہمارے ذریعہ ادا نہ کئے جا چکے ہوں۔

(ب) چارجیز / کوئی ہوجا کر لیں گے اور وقتاً فوقتاً ہو 6 والی * میم کے مطابق ٹیرف گوشوارے میں بھی ان کو شامل کریں گے۔
(ج) / پیمنٹ 2 کشن موقوف کر دی وصولی کے بعد پی B کی ادائیگی ہوگئی ہے تو ہم اس کی ادائیگی کریں گے اور بینک کی معاوضہ * لیس کے تحت معاوضہ دیں گے۔

۸-۵ آپ کے ذریعہ جاری کئے گئے پی B / ڈ M 2 کشن

(الف) ہم آپ کے اکاؤنڈ * سے ادا کئے گئے اصل پی B / ڈ M 2 کشن * ان کی کاپی * فوٹو کاپی قانونی مطلوبہ مدت * - اپنے * پس رکھیں گے۔

(ب) # - ہمارے * پس k رڈ 7 ب رہیں گے اس دوران ہم آپ کو پی B / ڈ M 2 کشن * اس کی کاپی بطور ثبوت دے دیں گے۔

آپ کے اکاؤنڈ * کے پی B / ڈ M 2 کشن کے * رے میں کوئی * اعی معاملہ ہے تو اس صورت میں کہ درخواست & - سال + ر دی جاتی ہے۔

تو کوئی بھی چارج عائد نہیں کیا جائے گا اور - سال کی مدت کے بعد درخواست & پیش کرنے پ ٹیرف کے مطابق چارج عائد کئے جا N گے۔

(ہ) ہم آپ کو بتلا N گے غیر ادائیگی پی B اور پانے چیکوں کے ساتھ ہمارا کیسا معاملہ رہے گا عائد کئے جانے والے چارجیز کی تفصیلات وقتاً فوقتاً * میم ہونے والے ٹیرف گوشوارہ سے میں شامل کی جا N گی۔

۸-۶ شاخ کی عدم تشغیل / منتقلی

اگر ہمارا منصوبہ اپنی، انچ کے بند کرنے کا ہے * ہم اپنی، انچ کو منتقل کر * چاہیں گے تو ہم آپ کو
الف) تین مہینہ کی نوٹس دیں گے / آپ کے سینٹر میں کسی بھی بینک کی دوسری، انچ کام نہیں کر رہی ہے اور آپ کو مطلع کریں گے کہ ہم
آپ کو بینکنگ سروسز کس طرح پیش کرتے رہیں گے۔

ب) دو مہینہ کی نوٹس / آپ کے سینٹر کا کسی بھی دوسرے بینک کی، انچ کام کر رہی ہے۔

۸-۷ (وفات شدہ اکاؤنٹ ہولڈر / کھاتے دار) کے سلسلہ میں مطالبات کا بار

۸-۷-۱ ہم وفات شدہ اکاؤنٹ ہولڈروں (کھاتے داروں) کے پورے کے لئے ای۔ آسان طر اکاؤنٹ رووائی اپنا N گے۔

الف) وارثین / مزدگی تعبیرات کے ساتھ اکاؤنٹ

متوفی ڈپوزیٹر کے ڈپوزٹ اکاؤنٹ کی صورت میں جہاں ڈپوزیٹر سے * مزدگی * پالیسی سے مستفید ہو چکا ہو اور ای۔ جا * * مزدگی کی ہو *
جہاں اکاؤنٹ وراثت کے قانون مثلاً وارث * کوئی بھی * وارث * اول الذکر * وراثت *، اول الذکر * وارث کے ذکر کے ساتھ کھاتا کھولنا
ہو تو متوفی ڈپوزٹ اکاؤنٹ کے * مزد شخص / وارث (ورثہ) کے لئے ڈپوزٹ اکاؤنٹ میں بیلنس کی ادائیگی کر دی جائے گی بشرطیکہ۔

۱- وارث / * مزد شخص کی شنا # اور اکاؤنٹ ہولڈر کی وفات کی توثیق مناجت تحریری ثبوت سے کی گئی ہو۔

۲- کسی * صلاحیت عدلیہ کی جان * سے بینک متوفی کے اکاؤنٹ سے ادائیگی سے روکا جائے ہو۔

۳- وارث (ورثہ) * مزد اشخاص کو یہ * بت صاف صاف بتلا دی گئی ہو کہ وہ بینک سے پیمنٹ متوفی ڈپوزیٹر کے قانونی امین کی
حیثیت سے وصولی کرے گا۔

یعنی اس کے لئے ایسی ادائیگی اس اختیار جن * دعوے و مطالبہ پا، انہیں ہوگی جو کوئی شخص ان ورثہ * * مزد شخص کے خلاف کر سکتا ہے
جن کو پیمنٹ کیا جا رہا ہے۔

طے شدہ شرائط کے تحت وارثین / * مزد شخصوں کو کیا جانے والا پیمنٹ بینک کو اپنی ذمہ داری سے مستثنیٰ کر دے گا۔ ایسی صورتوں میں متوفی
ڈپوزیٹروں کے وارثین / * مزد شخص کو پیمنٹ جانشینی سرٹیفکیٹ، وصیت * * منہ * انتظامیہ کا حکم * * وغیرہ کے پیش کرنے * ڈاٹالے بغیر اور
متوفی اکاؤنٹ ہولڈر کے کریڈٹ میں * * ہا * * سے قطع * * وانی * * وارثین / * مزد شخص کی جان * سے ضمانت حاصل کئے بغیر
کر دے جائے گا۔

ب) بغیر تعبیرات والے وارثین / * مزد شخص کے اکاؤنٹ

اس صورت میں # کہ متوفی کھاتے دار نے کوئی * مزدگی نہ کی ہو * ایسے اکاؤنٹ میں جس میں * * تو۔۔۔۔ * وارث * کے ڈپوزیٹر
کے قانونی وارث دور * کو پیمنٹ کے بہت آسان طر اکاؤنٹ اختیار کیا جائے گا۔ ایسا عام آدمی کو غیر ضروری تکلیف اور پائشانی سے بچنے
کے پیش آئی ہے۔

ہمارے رسک منجمنٹ A موں کے پیش آئی ہم متوفی ڈپوزیٹروں کے اکاؤنٹ کے بیلنس کے لئے ای۔ کم سے کم ایسے ابتدائی حد

(۱) سرو سز کی وضا # اور ان کا طر استعمال

۲۔ اس *ت کی تفصیل کہ جو رقم آپ نے بیرون ملک بھیجی ہے، وہاں پہنچنی چائے اور اس *خیر ہوتی ہے تو اس کا ب۔

۳۔ فارن کر میں تبدیل کرتے وقت لاگو کے جانے والا اس *ری (ا/ یہ ڈ، ا: یکشن کے وقت ممکن نہ ہو تو ہم آپ کو بعد میں بتلا دیں گے کہ ری کیا ہے)

(۴) کمیشن اور چارجیز کی تفصیل جو آپ کو ادا کرنی ہوگی اور اس *ت کا ب کہ پیسہ وصول کرنیوالے شخص کو بیرون ملک بینک کے چاؤ % ادا کرنے پ h ہیں۔

(ج) ہم آپ کو بتا N گے کہ بیرون ملک پیمنٹ کرنے کے آپ کے ذریعہ فراہم کردہ معلومات صحیح ہیں *ی نہیں کسی کمی *مکمل تحریری دستاویز کی صورت میں ہم آپ کو فوری طور پ مشورہ دیں گے اور کمی کی اصلاح و تکمیل میں مدد بھی کریں گے۔

(د) اس پیسہ بیرون ملک سے آپ کے اکاؤنڈ \$ میں ڈانسفر کیا جا * ہے تو ہم آپ کو اصل وصول شدہ رقم اور عا + چارجیز بتلا N گے۔ اس بھیجنے والا تمام چارجیز کے ادا کرنے پ راضی ہو * ہے تو ہم آپ کے اکاؤنڈ \$ میں پیسہ کی ادائیگی کے وقت کوئی چارج نہیں لیں گے۔

(س) ہم آپ کو آپ کی درخواست & پ ریگولیشنز ضروری *ت * ہمارے ذریعہ پیش کش کی گئی فارن اس * سرو سز سے متعلقہ شرائط کے *رے میں رہنمائی کریں گے۔

(ش) کریڈٹ \$ کے لئے رقم کے وا # الا ادا ہونے والے دن سے *خیر ہونے کی صورت میں آپ کو مندرجہ ذیل کے لئے معاوضہ ڈیا جائے گا (الف) مقررہ *ریخ کے بعد سے وا # الا ادا مدت - انٹر & میں کسی بھی نقصان کے لئے (ب) بینک کی معاوضہ *لیسی کے مطابق فار O ری کی مخالف چال کے لئے۔

(ہ) * ضابطہ/ قانونی ہدایت و تعلیمات کے تحت جاری جئے جانے والے تمام مطلوبہ ٹریفکیٹ مفت جاری کئے جا N گے

۸-۱۰ * میں ریٹس

ا/ آپ * + رقم ریٹ (ریسیل) کر * چاہتے ہیں تو ہم اس کا طر ا آپ کو بتلا N گے اور

(الف) مات کی وضا # اور ان کے استعمال کے طر ا کی تفصیلات فراہم کریں گے۔

(ج) اس کمیشن سمیت (جو آپ کو وقتاً فوقتاً ایم کئے جانے والے ٹیرف گوشوارے کے مطابق . مات کے لئے ادا کر * پٹے گا) تمام چارجیز کی تفصیلات کی وضا # کریں گے۔

کسی بھی *ریخ کی صورت میں *خیر کے لئے / خسارے کے لئے اور آپ کے ذریعہ کئے جانے والے مزہ / ج کا معاوضہ ادا کریں گے۔

۸-۱۱ قرضہ دینا

قبل اس کے کہ ہم آپ کو قرض دیں * آپ کے اور ڈرافٹ کریڈٹ \$ کسی دوسرے طر i سے قرض کی حد کو ہا N ہم اس

*ت کی تعیین و + ازہ لگا N کہ آپ اس کے ادا کرنے کے قابل ہو سکیں گے * نہیں۔

ا/ ہم آپ کی مدد نہیں کر h ہیں تو ہم تحریری طور پ قرض درخواست & کی منسوخی کی وجہ بتلا N گے۔ ا/ آپ اپنے قرضوں کے

لئے کسی کی جائے گا سے گارنٹی ضمانت کی منظوری ہم سے کروا چاہتے ہیں تو ہم آپ سے اس بات کی اجازت چاہیں گے آپ کی مالیات کے بارے میں خفیہ معلومات گارنٹی دوسری ضمانت دینے والے شخص سے ان کے قانونی مشیر کو فراہم کی جائے۔

(الف) قانونی مشورہ میں ان کی حوصلہ افزائی کریں گے کہ وہ اس بات کی یقین دہانی کریں کہ وہ اپنے عہد و پیمانہ کو سمجھتے ہیں اور اپنے اس فیصلہ کے ممکنہ نتائج کو سمجھتے ہیں (جہاں مناسبت ہوگا وہ کاغذ جو ہم ان سے دستخط کرنے کے لئے کہیں گے بحیثیت ای۔ صاف اور واضح نوٹس کے اس سفارش پر مشتمل ہوگا۔

(ب) ہم ان کو بتلائیں گے کہ گارنٹی دوسری ضمانتیں دے کر آپ کے بجائے آپ کی طرح وہ بھی مستحق ہو جائیں۔
ج ان کو بتلائیں گے کہ ان کی ذمہ داری کیا ہوگی۔

۸-۱۱-۱ قرضوں کے پاؤڈر

قرضوں اور ان کے لئے کارروائی کی درخواستیں

(الف) قرض پاؤڈر کو شروع کرتے وقت قرض درخواست فارم کے ۱۰٪ کے اعتبار سے ہم فنڈ انٹریٹ ریٹ خواہ وہ فلوئنگ ریٹ ہوں گے۔ ریٹ ہوں، پاؤڈر کے لئے قابل ادائیگی فیس / چارجز بھی ایسی قابل واپسی فیس کی رقم آ کر چھ قرضہ رقم منظور نہ ہوئی ہو یا فنی نہ کی گئی ہو۔ پیمنٹ سے قبل انتخاب اور چارجز آ کر کوئی ہوں، متعلقہ پیمنٹ کے انٹریٹ پر تعزیری ریٹ آ کر کوئی ہوں، آپ کے قرض کو ا سے فلوئنگ ریٹ اس کے عکس تبدیل کرنے کے لئے تبدیل چارجز، کسی بھی دہرہ یا ٹیکے ہوئے کل کے بارے میں دوسرے مقابلہ (جو قرض سے الے کے مفاد کو متاثر کر دے) کے بارے میں معلومات فراہم کریں گے۔ کہ دوسرے بینکوں کے ساتھ معنی خیز موازنہ کیا جاسکے اور آپ کے ذریعہ۔ معلوم و معروف فیصلہ کیا جاسکے۔

(ب) ہم یکساں طور پر آپ کو آپ کے قرض درخواست کی وصولی دینی فراہم کریں گے۔ ہم ہر ممکن کوشش کریں گے کہ آپ کی درخواست پاس مدت کا اشارہ کر دیں جس کے آپ قرض کے لئے اپنی درخواست پر کسی فیصلہ کے حصول کی امید کر رہے ہیں۔

(ج) ہم آپ کو موثر و امپارٹنٹ ٹیم اینڈ کنڈیشن (ایم ای ٹی سی) بھی دیں گے جو اس قرض اور کریڈٹ ریٹ سہو (کو اپنا بیج بنا ہے جس سے آپ فائدہ اٹھا چکے ہیں۔

(دیکھئے عبارت ۳۳۔ انٹریٹ ریٹ اور عبارت ۱۵۔۳۔ انشورنس)

(د) عام طور پر قرض دار درخواست کے عملدرآمد کے لئے مطلوبہ متعلقات درخواست کے وقت ہمارے ذریعہ جمع کی جائیں گی۔ اگر ہمیں کوئی اضافی معلومات حاصل کرنی ہوگی تو ہم آپ سے فوری طور پر رابطہ کریں گے۔

(س) ہم آپ کو منظوری حکم سے فراہم کریں گے جس میں منظور شدہ رقم کی تفصیلات اصول و ضوابط و شرائط بحوالہ عبارت ۵۔۳) آپ کی اور بینک کی بھی ذمہ داریوں مذکور ہوں گی۔

(ش) ہم آپ کو ای۔ امورٹیز (قرض کی مدت کے لئے اصل و انٹریٹ کی ادائیگی کا گوشوارہ) فراہم کریں گے۔

(ص) ہم آپ اس *ت کی بھی اطلاع دیں گے کہ کیا آپ کے *پ س ۱۰، ۱۱، ۱۲ ماہانہ قسطوں کے لگا *ر *تی رہنے اور مدت بڑھانے کا اختیار ہے *اس کے *عکس ہے

(ض) ہم آپ کو قرض کا غذات کی تمام مستند کاپیاں سپلائی کریں گے جن کو قرض دستاویز میں *ن *شدہ تمام منسلکات میں سے ہر کاپی کے ساتھ ہمارے %۶ چھ *پا *مکمل کیا *تھا۔

(ط) ہم آپ کی جان *\$ سے وصول کئے گئے کسی قرض اور مورخہ وغیر مورخہ چیکوں کے لئے بھی سیکورٹی / کولیسٹرل کی حیثیت اختیار کئے گئے عنوان کے تمام دستاویزات کے لئے تحریری رسید دیں گے۔

(ظ) ہم تمام قرض / ای ایم آئی کی *ا *سندی کرنے والی مکمل رقم کی وصولی *پا آپ کے ذریعہ دئے گئے غیر ادا شدہ *پ *بعد کی *ر *تخ والے *پ *ا *پس کر دیں گے۔

(ع) ہم آپ کو رہن شدہ جائیداد سے متعلق *؟ رجسٹر *ا / دستاویزات / ضمانتیں تمام متفقہ *م *عود واجبات الادا کی ادائیگی کے ۱۵ دنوں کے *ا *پس کر دیں گے۔

(غ) اگر کسی دوسرے دعوے (کلیم) کے لئے کسی بھی اختیار *حق کی تشکیل ہوتی ہے تو ہم دوسرے دعووں (کلیم) کے سلسلہ میں مکمل متعلقات کے ساتھ *ا۔ واجب نوٹس دیں گے اور رہن شدہ جائیداد کی ضمانت / دستاویزات / *ٹیل متعلقہ کلیم (دعووں) / طے / ادا ہو جانے سے محفوظ رکھیں گے۔

(ف) ہم رہن شدہ جائیداد کی ضمانتیں / دستاویزات / *ٹیل رجسٹریوں کے واپس کرنے میں تمام متفقہ *م *عود واجبات الادا کی ادائیگی سے ۱۵ دنوں سے *ی *دہ کی *خیر کے لئے معاوضہ دیں گے۔

(ق) قرض کے سلسلہ میں ہم جنس، ذات *پ *ت *مذہب کی تفریق نہیں کریں گے۔ بہر حال یہ چیز سماج کے مختلف سیکشنوں کے و فرقوں کے لئے ہمیں اسکیمیں بنانے سے *نہیں رکھ سکتی۔

(ہ) ہم قرض اکاؤنٹ کی تحویل کے لئے خواہ وہ قرض خواہ کی طرف سے ہو *بینک / مالیاتی ادارے کی طرف سے ہو *ا۔ آسان درخواست کا عمل شروع کریں گے اور درخواست کے وصول ہونے کے ۲۱ دنوں کے *ا *پس اپنی اتفاق رائے *عدم اتفاق رائے سے واقف کرانے گے۔

۸-۱۲ گار

۱. # آپ کسی قرض کے لئے گارنٹی کا ارادہ کر رہے ہوں تو ہم آپ کو بتانے گے

۱۔ گارنٹی کی حیثیت سے آپ کی ذمہ داری کے *رے میں۔

۲۔ ذمہ داری *ا۔ # الادا رقم جس کا آپ بینک سے عہد کر رہے ہیں۔

۳۔ ایسے حالات جہاں آپ کو اپنی ذمہ داریوں (رقم ضمانت \$) کی ادائیگی کے لئے بلائے جائے گا۔

۴۔ کیا ہم گارنٹی رقم ادا کرنے کی صورت میں بینک میں آپ کی موجودہ دوسری رقموں سے ادا کر دیں۔

۵۔ کیا بحیثیت ضما، آپ کی گارنٹی رقم ای۔ مقررہ مقدار۔ محدود ہیں* وہ غیر محدود ہیں۔

۶۔ وقت اور حارجہ جس میں گارنٹی کی حیثیت سے آپ کی ضما، رقموں کو دے گا اور وہ طرہ بھی جس کے ذریعہ اس* رے میں ہم آپ کو اطلاع کریں گے۔

(ب) ہم آپ کو اس قرض خواہ (جس کے آپ ضما، ہیں) کی مالی پوز C میں کسی مساوی، عکس تبدلہ کے* رے میں خبردار کرتے رہیں گے۔

(ج) ہم آپ کو منفقہ* آپسی معاہدہ کے مطابق تمام وا۔ # الاداء کی ادائیگی کے ۱۵ روز کے + رہن شدہ جا G اد کی تمام ضمانتیں / دستاویزات / * کیٹل رجسٹریوں کی واپسی میں منفقہ / معاہدہ شدہ واجبات الاداء رقم کی ادائیگی کے ۱۵ دنوں کے بعد* خیر کے لئے ہم آپ کو معاوضہ دیں گے۔

۸۔۱۳ عام اطلاع

(الف) ہم آپ کو قرض / کریڈٹ \$ سیکشن سے گفت و شنید کے وقت لاگو فیسیں اور چارجز سمیت اپنے قرض اور کریڈٹ \$ کارڈ کی کلیدی خصوصیات کی وضاحت # کرنے والی معلومات دیں گے۔

(ب) ہم آپ کو قرض / کریڈٹ \$ سہو (ج) / جس سے آپ نے فہ اٹھا ہے) کو گورن کرنے والی & سے مو & امپورٹنٹ ٹم اینڈ کنڈیشن (ایم آئی ٹی سی) فراہم کریں گے۔

(ج) ہم آپ کو جس معلومات / دستاویز کی ہمیں آپ سے ضرورت ہوگی آپ کو لاگو کرنے کے قابل بنانے کے لئے مشورہ دیں گے۔ ہم آپ کو اس دستاویز کا بھی مشورہ دیں گے جس کی ہمیں آپ کی شناخت #، پتہ، 5 ذمہ داری وغیرہ* کوئی بھی دوسری دستاویز جیسے سیکورٹی اتھارٹیز قانونی اور ریگولیٹری (انتظامی) ضروریات سے مطابقت کی غرض سے بتلا (a) تفصیل وغیرہ مقررہ کریں۔

(د) اگر ضروری سمجھیں گے تو اپنے مقرر کردہ ایجنسیوں کے توسط سے آپ کی رہائش گاہ / تجارتی ٹیلیفون نمبر / رہا > ٹیلیفون نمبر* رہا > تجارتی سینٹر پبلیشنگ خود رابطہ قائم کر کے قرض / کریڈٹ \$ درخواستوں میں آپ کے ذریعہ ذکر کردہ تفصیلات کی تصدیق کریں گے۔

(س) اگر ہم آپ کو کسی اور ڈرافٹ* آپ کی موجودہ اور ڈرافٹ حد میں کسی اضافہ کی پیشکش کریں گے تو آپ کو بتلا دیں گے کہ کیا آپ اور ڈرافٹ تقاضہ کے وقت قابل ادائیگی ہے* نہیں ہے۔

ہم / ضرورت ہوئی تو نکالے گئے امانت \$ کے کلکیشن میٹھ (اصول حساب کتاب) کے* رے میں اور زائد قرض رقم پانٹر & کے اعداد و شمار کے* رے میں بھی مشورہ دیں گے۔

(ش) کریڈٹ \$ کارڈ حد اور ذاتی قرض حدود وغیرہ کے* پاپ کی بھوتی سمیت کسی بھی شکل میں کسی بھی غیر درخواستی & شدہ سابقہ منظوری کریڈٹ \$ سہو (ج) کی پیشکش کرتے ہیں۔

(ل) اس صورت میں کہ ہم ٹیلیفون پ کسی بھی کریڈٹ \$ سہو (ج) کی پیشکش کریں / منظور کریں تو ہم منظور کی ہوئی رقم والے اکاؤنٹ \$ کو آپ کی منظوری / قبولیت کے موصول کرنے کے بعد ہی کریڈٹ \$ کریں گے۔

(ہ) اس صورت میں کہ ہم ایسا آپ کی منظوری کے بغیر کریں/ آپ کو اس کارڈ میں شامل کریں جس کے لے آپ منظوری دے چکے ہیں تو ہم نہ صرف یہ کہ چارجیز کو (ٹ) دیں گے * منقولہ کر دیں بلکہ ای * وان بھی ادا کریں گے جس کی قیمت معکوس چارجیز کی قیمت سے دوگنی ہوگی۔

۸-۱۴ کرڈ کارڈ

۸-۱۴-۱ عام معلومات

(الف) # آپ کارڈ کے لئے چارجیز، بلنگ اور پیمنٹ اور ڈیویڈ کے حساب کتاب کا اصول، تجزیہ و منسوخی کارروائیاں اور جو بھی اطلاعات جن کی کارڈ کو قابل عمل بنانے کے لئے آپ کو ضرورت پڑ سکتی ہے) کی وضاحت # کریں گے۔
 (ب) ہم آپ کو (ایم آئی ٹی سی) کی ای۔ کاپی درخواست کے وقت دیں گے۔
 (ج) ہم آپ کو جس وقت آپ پاؤڈ / سروس سے استفادہ کر رہے ہوں گے لئے درخواست دے رہے ہوں اپنے مقررہ ہدف کا مشورہ دیں گے۔

(د) ہم ای۔ سروس گاڈ / ممبر بکلیٹ بھیجیں گے جس میں مفصل اصول و ضوابط ایسے اکاؤنڈ (جس کے آپ ذمہ دار ہوں) آپ کا کارڈ کھوجائے * اس کا غلط استعمال ہو (خسارے اور آپ کے پہلے کارڈ کے ساتھ اپنے کارڈ کے استعمال کے سلسلہ میں دوسرے متعلقہ معلومات دی ہوئی ہوں گی۔

(س) ہم آپ کو / ۵۰۰۰ * اس سے * یہ قیمت کے ”کارڈ نہیں ہے“، ڈ، انڈیکشنوں کے لئے ”آن لائن الرٹ“ فراہم کریں گے۔
 (ہ) اگر آپ کسی ایسے ڈ، انڈیکشن کو جو آپ کے کارڈ اسٹیٹمیٹ پا ظاہر ہے تسلیم کرنے ہیں تو ہم آپ کے کہنے پا اور * یہ تفصیلات مہیا کریں گے۔ ایسی صورتوں جہاں ہم آپ کی دلیلوں کو منظور نہیں کریں گے تو ہم اس * بات کا ثبوت دیں گے کہ آپ نے ڈ، انڈیکشن کو اتھرا ڈ کیا تھا۔

۸-۱۴-۲ کرڈ کارڈ / پن کا جاری کر *

(الف) آپ کا کرڈ کارڈ / پن صرف آپ کے ذریعہ مندرکوردہ ڈاک پتہ پا * ڈاک پتہ نہ ہوں پا آپ کے ذریعہ فراہم کردہ متبادل پتہ پا کوریوڈ کے توسط سے بھیجیں گے۔ متبادل طور پا اگر آپ کی خواہش ہو تو ہم آپ کا کرڈ / پن مقررہ شنا # کے بعد اپنی انچوں پا پہو™ دیں۔

(ب) کرڈ کارڈ جاری کرنے کے لئے اگر ہم آپ کے پا و فائل کو مناسبت سے سمجھتے ہیں تو ہم آپ کے * قابل استعمال کارڈ کو بھی جاری کر h ہیں اور ایسے 0 بل استعمال کارڈ آپ کی جانب سے قابل عمل بنانے کے لئے مطلوبہ اقدام کرنے کے بعد اور ایسی دوسری متعینہ شرائط کے ساتھ قابل عمل ہو h ہیں۔

(ج) اس صورت میں کہ ہم آپ کے کارڈ کو بغیر آپ کی موافقت قابل عمل بنا دیں/ اور کارڈ کے لئے جس کی منظوری آپ کی جا * سے نہیں کی ٹی ہے آپ کو بل دے دیں تو ہم نہ صرف یہ کہ ہم آپ کے چارجیز کی قیمت سے دوگنی ہوگی۔

(د) ہم آپ کے کارڈ کے کریڈٹ سہولت/قرض میں توسیع کریں گے۔ حد میں بڑھوتی تحریری طور پر آپ کی مرضی اور منظوری حاصل کرنے کے بعد ہی کریں گے۔

(س) آپ کے کریڈٹ کارڈ پر حکم کی جاتی ہے تو تحریری طور پر توثیق کرنے کے بعد ای میل * ایس ایم ایس سے فوری طور پر آپ کو اطلاع کر دیں گے۔

(ہ) پن (پاس ورڈ) فلکیشنل نمبر)۔ # بھی تقسیم کیا جائے گا تو آپ کے ڈاک پتے پر آپ کو علاحدہ بھیجا جائے گا

۸-۱۴-۳ کریڈٹ کارڈ اسٹیٹمنٹ

(الف) آپ کے کریڈٹ کارڈ کو منظم کرنے اور کریڈٹ کارڈ استعمال کر کے ریوریوں اور ڈرائنگ کی تفصیلات کی جانچ کرنے میں مدد کرنے کی غرض سے ہم خواہ ماہانہ ڈاک کے توسط سے اور آپ چاہیں تو انٹر M کے توسط سے کریڈٹ کارڈ کی ایکشن تفصیلات حاصل کرنے کے لئے مفت سہولت کی پیش کش کریں گے۔ کریڈٹ کارڈ اسٹیٹمنٹ آپ کے ڈاک پتے پر ہر مہینہ کی پہلی سے متعین تاریخ میں مفت بھیجیں گے۔

(ب) اس اطلاع کے موصول نہ ہونے کی صورت میں آپ سے توقع ہے کہ آپ ہمارے ساتھ رابطہ میں رہیں گے کہ ہم آپ کو دوبارہ تفصیلات بھیجنے کا بندوبست کر سکیں اور آپ کو پیمنٹ ادا کرنے کے قابل بنا سکیں اور توقعات کو آگے بڑھانے کو واضح کر سکیں۔

(ج) فیس، چارجز اور وصولیوں و شرائط کے گوشوارے میں تبدیلیاں بتلا N گے اور اطلاع دیں گے۔ عام طور پر (انٹرنیٹ ریٹ) اور وہ جو ریگولیٹری مطالبات کے نتیجے میں ہوں) تبدیلیاں کم از کم ای۔ مہینہ کی نوٹس دے کر متوقع آڈ کے ساتھ کی جائیں گی، تبدیلیوں کی اطلاع کارڈ اسٹیٹمنٹ کے ساتھ ہوگی۔

۸-۱۵ انشورنس (بیمہ)

(الف) ہم آپ کو اطلاع کریں گے اگر ہم کسی بھی انشورنس کمپنی کے ایجنٹوں کی حیثیت سے ڈپوزٹوں اور کریڈٹ کارڈوں پر کسی بھی قسم کے انشورنس کی پیش کش کریں گے۔

(ب) ہم اس * بت کی یقین دہانی کریں گے کہ ان انشورنس پالیسیوں سے استفادہ کرنے کے لئے ہمارے پاس آپ کی تحریری منظوری ہے۔

(ج) آپ کے ذریعہ استفادہ کئے گئے قرضوں کے لئے ہمارے درج شدہ ضمانتوں کی صورت میں ہم کسی خاص پالیسی سے انشورنس کو حاصل کرنے کے لئے آپ سے اصرار نہیں کریں گے۔

۸-۱۶ موبائل بینکنگ

آپ موبائل بینکنگ سروسز کی خواہش کریں تو ہم سروس کے لئے آپ کے رجسٹر C سے قبل آپ کو اطلاع مندرجہ ذیل چیزوں کے لئے اطلاع کریں گے۔

(الف) استعمال کنندہ کے اقرار C اور قانونی خطرہ (کوئی ہو) کے لئے ہمارے اختیار کردہ سیکورٹی کارروائی آڈ اس کے برعکس

پیمنٹ روکو ہدایہ \$ اور منظوری کے لئے اصول و ضوابط اکر کوئی ہوں۔

۸-۱۷ کریڈٹ \$ کا ونسلنگ سہو ()

ہم آپ کو کریڈٹ \$ کا ونسلنگ سہو () فراہم کرنے کی کوشش کریں گے۔

۸-۱۸ R کڑ کی حصولی

ہم آپ کو درخوا & کی دیا چارجیز کے + لہ آپ کے + ا؛ یکشوں سے متعلقہ R کڑ س د7 یب کرا N گے۔ بشرطیکہ یہ

ایسے R کڑ کی مقررہ محفوظ مدت کے + + رہو۔

۹- آپ کے اکاؤنٹوں کی حفاظت

۹-۱ محفوظ اور قابل بھروسہ بینکنگ اور پیمنٹ سسٹم

ہم ا۔ صنعت کی حیثیت سے تعاون کریں گے کہ آپ اس محفوظ قابل بھروسہ بینکنگ اور پیمنٹ سسٹم (جس پآپ کو اعتماد

ہو) کا لطف اٹھاسکیں۔

ہم سیکوریٹی (تحفظ) بندوبست کے %ء کے طور پڑی نگرانی سی سی ٹی وی لگا N گے۔

۹-۲ ہمیں اپ ٹو ڈی \$ رکھنا (ہمیں حال - * خبر رکھیں)

۔ اے مہر * نی یقینی بنا N کہ جیسے ہی ممکن ہو اس صورت میں ہمیں اطلاع دیں۔ # آپ کی

الف) * م (ب) پتہ (ج) فون نمبر (د) ای میل پتہ جس پآپ سے رابطہ قائم کرسکیں۔

۹-۳ آپ کے اکاؤنٹ کو پی * کر

الف) ہم اس * بت کی سفارش کرتے ہیں کہ آپ اپنے اسٹیٹمنٹ اور * پ س ۔ پی * کریں۔ اکر کوئی بھی + راج غلط معلوم ہو رہا ہو تو

جتنی جلدی ممکن ہو ہمیں مطلع کریں * کہ ہم اس * بت کی تفتیش کریں ڈا، اڈ اور اسٹینڈ۔ احکام آپ کی مدد اس * بت کے یقین

کرنے میں مددگار ہو کہ پیسہ وہیں جا رہا ہو جہاں آپ چاہتے ہیں۔

ب) اکر ہمیں آپ کے اکاؤنٹ \$ میں کسی ڈا، اڈ یا * کشن کی جانچ کی ضرورت ہوتی ہے تو آپ کو ہمای اور پیلیس / دوسری تفتیشی ایجنسیوں

کے ساتھ (اکر ہم ان کے ملوث ہونے کی ضرورت محسوس کرتے ہیں) تعاون کر * چاہئے۔

۹-۴ خیال رکھنا۔

اپنے پی * پ س ۔ ، کارڈ، پینس اور دوسرے سیکوریٹی معلومات کے لئے کا خیال رکھنا بہت ضرورت ہے * کہ جعل سازی سے بچا جاسکے اور

آپ کے اکاؤنٹ کی حفاظت بھی ہو سکے۔ ۔ اے مہر * نی اس * بت کو یقینی بنائیے کہ مندرجہ ذیل مشوروں پ عمل کیا جا رہا ہے۔

۱- اپنے پی * اور کارڈ ا۔ ساتھ مت ر p

۲- بلینک پی * کو سائن کر کے مت ر p

۳- اپنے کارڈ، پن * پسل ورڈ * دوسری سیکوریٹی معلومات کسی دوسرے کو استعمال مت کرنے دیجئے۔

۴۔ اپنا پن *پس ورڈ* دوسری سیکورٹی معلومات نہ کہیں لکھئے اور نہ قلم بند کیجئے۔

۵۔ اپنی اکاؤنٹ تفصیلات *پس ورڈ* دوسری سیکورٹی معلومات کسی کو مت دیجئے۔

۱۔ ہمیشہ اس شخص کا *م* لکل واضح لکھئے جس کو آپ پی بی سے ادائیگی کر رہے ہیں۔ اگر آپ پی بی ڈاک سے بھیجتے ہیں تو اس جعلازی روکنے میں مدد ملے گی۔ ہم اس *ت* کا مشورہ دیتے ہیں کہ آپ ایسے چیکوں کو کاربن کاغذ سے اسی طرف لکھئے کہ کیمیکل تبدل سے بچا جاسکے۔

۲۔ اگر آپ اپنا پن تبدیل کر رہے ہیں تو اپنا *پن ہوشیاری* کے ساتھ منتخب کیجئے۔

۳۔ اپنا پن *پس ورڈ* اور دوسری سیکورٹی معلومات ٹھیک سے *در p* اور دوسری معلومات کو ان کے وصول کرنے کے فوراً بعد ضائع کر دیجئے۔

۴۔ اپنا کارڈ / پن *پس ورڈ* اور دوسری معلومات کو محفوظ اور خفیہ ر p کے لئے ہمیشہ احتیاط سے کام لیجئے اور اس کے لیے اچھا بندوبست کیجئے۔

۵۔ اپنے کارڈ رسیدوں کو محفوظ ر p اور ان کو بعد میں ہوشیاری سے ضائع کر دیجئے۔

۶۔ اگر آپ بینک اکاؤنٹ میں پی بی کی ادائیگی کر رہے ہیں تو پی بی اکاؤنٹ ہولڈر (کھاتے دار) کا *م* لکھئے (ای بی سی بینک اکاؤنٹ ایس وائی زیڈ) آپ کو پی بی کا غیر استعمال جگہ پا ای۔ لائن کھینچ دینی چاہئے *کہ کوئی غیر مختار شخص کسی زائد نمبر *م* کا اضافہ نہ کر سکے۔

(ج) ہم آپ کو مشورہ دیں گے کہ کس طرح سے آپ اپنے کارڈ (پی بی) کو سوء استعمال سے بچا h ہیں *۔

(د) اس صورت میں کہ آپ کی پی بی، اے ٹی ایم / ڈ M کارڈ کھلیا ہے *چوری ہلا ہے * یہ کہ کوئی شخص آپ کے پن *دوسری سیکورٹی معلومات کو جاتا ہے تو اطلاع دینے یا ہم ان چیزوں کے غلط استعمال سے روکنے کی کوشش کے لئے لڑے قدم اٹھا N گے۔

(س) یہ *ت* بہت ضروری ہے کہ آپ ہمیں جلد از جلد بتادیں اگر آپ کو یہ شک ہو *معلوم ہو جائے کہ آپ کی پی بی، *پس، کارڈ وغیرہ کھلیا ہے *چوری ہلا ہے * کوئی دوسرا شخص آپ کے پن *پس ورڈ* دوسری معلومات کو جاتا ہے۔

(ش) آپ ہمیں اس *ت* کی اطلاع آپ کو دیئے گئے مفت فون نمبر ۲۴ گھنٹہ میں کسی بھی وقت دے h ہیں اور ای۔ اس سلسلہ میں ای۔ تحریری رقعہ فوری طور پ بھیج h ہیں۔ متبادل طور پ ہم ہمیں ای میل سے اسی غرض سے ہمارے ذریعہ دئے گئے پتہ پ مشورہ بھی دے h ہیں۔

(ہ) غلط استعمال کے لئے اس وقت - آپ ہی ذمہ دار ہوں گے۔ # - آپ ہمیں اطلاع نہ دیں۔

۹-۵ انٹر M بینکنگ

آن لائن بینکنگ محفوظ اور آسان ہے اگر متعدد اور آسان قسم احتیاطی + امیر اختیار کریں۔

(الف) ہمارے بینکنگ سا \$ کو بلا واسطہ دیکھتے رہیں۔ دوسرے سا \$ ای میل کے ربط سے داخل نہ ہوں اور اسپوف وی سا \$

سے بچنے کے لئے اسکرین پر ظاہر ہونے والے فالٹز* م کی تصدیق کریں۔

(ب) کسی بھی ایسے ای میل \bar{A} یا از کیجئے جو کہ آپ کا پ س ورڈ* پن ما - رہا ہو اور ہمیں اس کی اطلاع دیجئے* کہ ہم اس کی چھان بین کریں* پولیس اور نہ ہم کسی کو بھی کبھی کوئی حق نہیں کہ وہ آپ سے آپ کا آن لائن بینکنگ* پیمنٹ کارڈ پن* آپ کے (پ س ورڈ) بتلانے کو کہے۔

(ج) ہم آپ کو مشورہ دیتے ہیں کہ آپ ہمارے انٹر M بینکنگ سا \$ میں داخل ہونے کے لئے سائبر کیفے* مشترکہ استعمال کئے جانے والے پی سی کا استعمال نہ کریں۔

(د) ہم آپ کو مشورہ دیتے ہیں کہ اپنے پی سی کو نئے سے نئے واہس مانع اور اسپائس ویئر سافٹ ویئر سے ایس رکھیں۔ آپ ہیکرس، واہس حملوں* کینہ پا ور ”راجن ہارس“ پا وراموں سے حفاظت کرنے کے لئے سیکورٹی پا ورام اس میں ڈال h ہیں۔ انٹر M پا* ہریوں سے اپنے پی سی اور اس کے معنویت کو بچانے کے لئے کمپیوٹر میں ای۔ منا & فا، وال سافٹ ویئر کے ڈالنے کی سفارش کیجاتی ہے۔

(س) اپنے اوپنٹنگ سسٹم میں فائل اور پائنگ شیئر - صلا A کلا کارہ بنا دیجئے۔

(ش) اپنے پی سی عدم استعمال کی صورت میں بند کر دیجئے۔

(ص) انٹر M ایکسپلورر، اوزر میں اپنا پن/اسٹور کیجئے۔

(ط) اپنا اکاؤنٹ اور ایڈریس معلومات کی لگا* رجائج کرتے رہئے۔

(ہ) ہمارے مشورہ کی تعمیل کیجئے۔ ہماری ویڈیو سائٹس عام طور پا مدد اور گائڈنس اور اس* بت کی رہنمائی کے لئے کہ آن لائن پا کیسے محفوظ رہیں ای۔ اچھا ذریعہ ہے۔

۹-۶ پیمنٹ کی منسوخی

اگر آپ کسی پیمنٹ* سلسلہ پیمنٹ (جن کو آپ نے اتھرا؛ کیا ہے) کو منسوخ کر* چاہتے ہیں تو آپ کو مندرجہ ذیل چیزوں پا عمل کر* چاہئے۔

(الف) پی B کے پیمنٹ کو روک دیجئے اور دیئے ہوئے اسٹینڈ - 2 کٹشن کو منسوخ کر دیجئے* ڈا، اڈ M کے* رے میں ہم سے تحریری طور پا کہیں۔

(ب) کسی ڈا، اڈ M کو منسوخ کرنے کے لئے آپ ہمیں مطلع کریں۔ ہم آپ کو اس* بت کا بھی مشورہ دیتے ہیں کہ ڈا، اڈ M دینے والے کو اطلاع کر دیں۔

(ج) ادائیگیاں منسوخ کر* م ممکن نہ ہوگا اگر آپ نے منسوخی کے اپنے فیصلہ کی اطلاع نہیں دی ہے۔

(د) کریڈٹ کا رد ادائیگیوں کی منسوخی دوسرے اصول و ضوابط و ممکنہ شرائط سے مشروط ہوگی۔

۹-۷ خسارے و نقصان کی ذمہ داری

(الف) اگر آپ نے فریڈی و دھوکا دھڑی سے کام کیا ہے تو آپ خود اپنے اکاؤنٹ \$ کے خسارے کے ذمہ دار ہوں گے۔ اگر آپ نے لا پاوائی سے کام کیا ہے اور اس سے آپ کو خسارہ ہو* ہے تو ان خساروں کے آپ ذمہ دار ہوں گے۔

(ب) اگر آپ نے دھوکہ دھری* یا لاپرواہی سے کام نہیں کیا ہے تو آپ کے کارڈ کے غلط استعمال کی ذمہ داری اس رقم - محدود ہو جائے گی جو ان اصول و شرائط سے مشروط ہو جن کے تحت کارڈ کا استعمال ہوا ہو۔

(ج) آپ اپنے پن کے کھوجانے* اپنے* پاس ورڈ* دوسری خفیہ معلومات کے افشاء کے* (غلط استعمال کے لئے آپ اس وقت - ذمہ دار رہیں گے۔ # - ہمیں اطلاع نہ دی گئی ہو اور غلط استعمال کو روکنے کے لئے ہم نے کوئی قدم نہ اٹھایا ہو۔

۱۰۔ مانیٹرنگ (نگرانی) ضابطہ

دی بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈرڈس بورڈ آف آئی* کوڈ کی نگرانی کر* ہے۔ رابطہ کی تفصیل D ذیل ہے

دی بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈرڈس بورڈ آف آئی*
سی۔ ے۔ ری۔ روہینک آف آئی* بلڈ۔
* رہ کر لاکا مپلکس ممبئی۔ ۴۰۰۰۵۱

ٹیلیفون: 022-26571096, Fax : 022-26573719

ای میل: ceo.bcsbi@rbi.org.in: وی۔ سا۔ \$ www.bcsbi.org.in

۱۱۔ مدد حاصل کرنا

اگر آپ کو اپنے کوڈ کے* رے میں پوچھ گچھ کرنی ہے تو آپ ہم سے ہمارے ٹیلیفون ہیلپ ڈیسک* کسٹمر سروس نمبر پر رابطہ کر* ہیں* مندرجہ ذیل پتہ پر آئی* این پیکنس ایسوسی ایشن* سے رابطہ قائم کر* ہیں۔

آئی* این پیکنس ایسوسی ایشن*
۶ تھ فلور، بلڈ۔ ورلڈ، ٹینڈر کا مپلکس کیفے، ممبئی۔ ۴۰۰۰۰۴
ای میل: code@iba.org.in: وی۔ سا۔ \$ www.iba.org.in

* مذکورہ* لاپتہ یا بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈرڈس بورڈ آف آئی* سے رابطہ کر* ہیں۔

۱۱۔ ہم اپنی، انچوں اور اپنے وی۔ سا۔ سائٹوں پر اس* بات کے لئے نوٹس لگا دیں گے کہ کوڈ کی کاپیاں دستیاب ہیں اور آپ کو کیسے مل سکتی ہے اور یہ کہ آپ کی درخواست* یا ای۔ کاپی آپ کو مل جائے گی۔

۱۲۔ کوڈ کی تجدید

کوڈ کی تجدید تین سالوں میں کی جائے گی۔ تجدید ای۔ صاف و شفاف ڈھنگ سے کی جائے گی۔

منسلکہ فرہنگ

یہ تعریف ضابطہ (کوڈ) میں استعمال شدہ الفاظ و اصطلاحات کے معنی کی وضاحت کرتی ہیں یہ مختصر قانونی ٹیکنیکل تعریفیں نہیں ہیں۔

اے ٹی ایم

آٹومیٹڈ ٹیلر مشین (اے ٹی ایم) ایسی مشین ہے جس میں کسٹمر X پیسے معلومات اور دوسری خدمات حاصل کرنے کے لئے پن کے ساتھ اپنے کارڈ کا استعمال کرتا ہے۔

بینکنگ اومبڈس مین

ای۔ ای۔ آزاد تنازعہ حل کرنے والی ایسی اتھارٹی ہے جس کی تشکیل ریرو بینک کے ذریعہ اس غرض سے کی گئی ہے کہ وہ ان تنازعوں کو حل کرے جو افراد اور چھوٹی تجارت والوں اور بینکوں کے درمیان ہو جاتے ہیں۔

کارڈ

کسی پلاسٹک کارڈ کے لئے ایسی عام اصطلاح جس کو کسٹمر اپنے سامان اور خدمات کی ادائیگی کے لئے اور کیش (X روپیہ) کی نکاسی کے لئے استعمال کرے۔ اس کا استعمال ڈیبٹ، کریڈٹ، اسمارٹ اور اے ٹی ایم کارڈوں کے لئے ہوتا ہے۔

کریڈٹ کارڈ

کریڈٹ کارڈ کریڈٹ کارڈ ہے جو آپ کے سامان و خدمات کی ادائیگی کے لئے اور کیش X روپیہ کی نکاسی کے لئے استعمال کیا جاتا ہے۔

پی کلیکشن * پیسی

پی کلیکشن * پیسی ایسی * پیسی کا * م ہے جس کی تعمیل اکاؤنٹ کریڈٹ کے لئے بینک کے * س جمع مختلف مقامی اور غیر مقامی پی 2 و منٹس کے سلسلہ میں بینک کے ذریعہ کی جاتی ہے۔ * پیسی منجملہ تمام چیزوں کے مندرجہ ذیل چیزوں کی بھی حل کرتی ہے۔

پی 2/ری درخواستیں

کریڈٹ چیکوں کے لئے مدت کی گنجائش

پی کلیکشن میں دی ہونے پر سود کی ادائیگی۔

مقامی وغیر مقامی چیکوں کے فوری کریڈٹ

پی 2/ (تحويل ہونے پر) کھوئے ہوئے پی 2/ منٹس اور ایسے کلیکشن کے لئے چارجز

کسٹمر

کسٹمر ایسی شخص ہے جو (کسی دوسرے شخص سے ملکر جو انٹاکاؤنٹ * ایسا اکاؤنٹ جو تعمیل کرنے والے * اسٹی ایچ یو ایف 5 زم کی حیثیت سے کھلا ہو) سمیت ای۔ اکاؤنٹ ۳ ہو لیکن اس اکاؤنٹ میں سول ٹریس (اکیس % وں) پوائنٹس * راس، کمپنیوں، کلبوں

میں ہو۔

الیکٹرو۔ کلیئرنگ سروس

یہ کلیئرنگ۔ اس کی نوبت کا استعمال کر کے ای۔ بینک سے دوسرے بینک میں الیکٹرا۔ فنڈس ٹرانسفر کا ای۔ طریقہ ہے۔

ای آر ایف ایٹری (ایٹری کی مقررہ شرح)

کسی قرض پر ایٹری کی مقررہ شرح کا مطلب یہ ہے کہ قرض کی مکمل مدت۔ ایٹری کی شرح مقرر رہے گی۔ قرض کی مدت و شرائط کی بنیاد پر پہلے چند سالوں کے بعد اس میں تجدید کی جاسکتی ہے۔

فلوئنگ ای آر ایف

کسی قرض پر فلوئنگ ای آر ایف کا مطلب یہ ہے کہ ایٹری مقرر نہیں ہے بلکہ ریٹس سے وابستہ ہوتا ہے اور قرض کی مدت و شرائط کے مطابق بعد والے کے تنوعات کے تناظر میں اعتبار سے اس میں تنوع پیدا ہوگا۔

گارنٹی

کسی شخص کے ذریعہ سے کئے گئے وعدے کا مہم ہے۔

گورنمنٹ گرانٹ

گورنمنٹ گرانٹ پبلک سے قرضوں کے ہانے حاصل کرنے کی غرض سے گورنمنٹ کے ذریعہ جاری کئے جانے والے اور تشکیل دی گئی سیکورٹی کا مہم ہے۔

میل

ای۔ مادی۔ الیکٹرا۔ خط کا مہم ہے۔

نیٹ نیٹ

نیٹ نیٹ الیکٹرا۔ فنڈس ٹرانسفر (نیٹ) آئی۔ قومی پیمانہ پر فنڈ کا تحو۔ آئی۔ مہم ہے کہ ملک میں کہیں پر ای۔ بینک، انچ سے کسی بھی دوسرے بینک، انچ میں فنڈ کے تحویل کو آسان بنایا جاسکے

No. Frills Account نو فرلے اکاؤنٹ

'نو فرلے اکاؤنٹ' ای۔ دی بینکنگ اکاؤنٹ ہے۔ اسے اکاؤنٹ کو خالی بیلنس کی ضرورت ہوتی ہے۔ بہت تھورے کم سے کم بیلنس کی ضرورت ہوتی ہے۔ اسے اکاؤنٹ کے لئے فنڈ چارجیز بہت کم ہوتے ہیں۔ ایسے اکاؤنٹ کے لئے دی۔ مات محدود ہوتی ہیں۔

* مزدگی سہو پیمینشن فیسلٹی

* مزدگی سہو پیمینشن (سہو پیمینشن) بینک کورس قابل بناتی ہے کہ وہ متونی ڈپوزیٹر کے مزد شخص کو ڈپوزیٹر کے قیما ہا ماؤس سے پیمینٹ کرے۔ * مزد شخص کو متونی شخص کا وہ سامان واپس کرے جو بینک کی محفوظ لاکر میں متونی سے متعلق ہو۔ کرایہ پر یا لے کی وفات کی صورت میں سیفٹی لاکر کی چیزیں کرایہ دار کے مزد شخص کو واپس کر دے۔

سیکورٹی

ایسے *شکا* م ہے جو کسی قرض *دوسرے* وان کے سپورٹ و سہارے کے طور پر استعمال کیا جائے۔

سینئر شہری

سینئر شہری ای۔ ایسے شخص کو کہتے ہیں جس کی عمر ۶۰ سال سے *بڑھ* ہو۔

اسمارٹ کارڈ

اسمارٹ ای۔ پلاسٹک کارڈ کا *م* ہے جو کریڈٹ یا ڈیبٹ کارڈ کے *م* ہے۔ یہ *م* ہے۔ مربوط پیو & چھوٹے ٹکڑے کے ساتھ جس میں ڈیٹا معلومات کا *م* ہو سکتا ہے۔ یہ کارڈ معلومات کے جمع کرنے، تصدیق کرنے، شناخت کرنے کا *م*۔ محفوظ و خفیہ طر *م* ہے۔ اس کا استعمال ٹیلیفون کال، الیکٹرانک *م*۔ کیش پیمنٹ اور دوسرے اعمال کے لئے ہو سکتا ہے۔

ٹیرف شیڈول

ای۔ ایسا گوشوارہ جو بینک کے *م* اور *م*۔ مات *م* (جو بینک کے ذریعہ کسٹمر کو پیش کیا *م*) *م* کے ذریعہ *م* کردہ چارجز کی تفصیل کا حامل ہو۔

غیر ادا شدہ پی۔ بی

یہ ای۔ ایسا پی۔ بی جو بینک کے ذریعہ بغیر پیمنٹ کئے ہوئے *م* و *م* ہو کر واپس ہو جا *م* ہے۔