



Code of Bank's Commitment to Customers

January 2014



BANKING CODES AND STANDARDS
BOARD OF INDIA

www.bcsbi.org.in

صارفین (گاہوں) کے لئے بینک کے وعدوں کا ضابطہ

جنوری ۲۰۱۴



بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈرڈس بورڈ آف انڈیا

www.bcsbi.org.in

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

(ی) کارڈ مصنوعات بشمول کریڈٹ کارڈس، ڈیبٹ کارڈس، اے ٹی ایم کارڈس، اسمارٹ کارڈس اور خدمات (ان میں وہ کریڈٹ کارڈس بھی شامل ہیں جو ہماری ماتحت کمپنیوں یا ہمارے ذریعہ پرموٹ کی گئی کمپنیوں نے جاری کئے ہیں) کچھ مخصوص الفاظ جو اوپر بورڈ بلیک میں دکھائی دے رہے ہیں کے معنی فرہنگ میں دیئے گئے ہیں۔

2 بنیادی وعدے

2.1 آپ کے لئے ہمارے بنیادی وعدے

2.1.1 آپ کے ساتھ ہماری اور معقول ڈیلنگ بذریعہ:

(الف) بینک کا وٹروں پر نقد/چیک وغیرہ کے حصول اور ادائیگی کے لئے بینکنگ سہولیات فراہم کرانا۔
(ب) کوڈ میں دیئے گئے وعدوں اور معیار پر ہماری طرف سے پیش کردہ مصنوعات، خدمات اور ان کے طریقہ کار اور پریکٹس میں ہم عمل پیرا ہوں گے۔

(ج) اس بات کو یقینی بنانا کہ ہماری مصنوعات اور خدمات آپ کی ضرورت کے مطابق سبھی متعلقہ قوانین اور ریگولیشنس کے حساب سے فائدہ مند ہوں۔

(د) اس بات کو یقینی بنانا کہ ہماری آپ کے ساتھ ڈیلنگ دیانتداری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں پر قائم ہو۔

(ہ) بینکنگ اور ادائیگی نظام کے طریقہ کار معتبر اور محفوظ ہوں۔

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

(الف) ان کے بارے میں آپ کو معلومات کسی ایک یا ایک سے زیادہ زبانوں میں فراہم کرنا۔ ہندی، انگریزی یا زیادہ بولی جانے والی کوئی مقامی زبان میں۔

(ب) اس بات کو یقینی بنانا کہ ہمارے مشترکہ لٹریچر اور فروغ دینے والا لٹریچر واضح ہو مہم نہ ہو۔

(ج) اس بات کو یقینی بنانا کہ آپ کو ہماری مصنوعات اور خدمات کے بارے میں واضح معلومات فراہم کی جائے، ان کی شرائط، شرح سود/سروس چارجز وغیرہ، جو ان پر لاگو ہوں گے۔

(د) آپ کو یہ معلومات فراہم کرنا کہ آپ کو ہماری طرف سے کون کون سی سہولیات فراہم کی جائیں گی اور آپ ان سے کسی طرح استفادہ حاصل کر سکتے ہیں اور آپ کس طرح سے ان کے بارے میں مزید جانکاری کے لئے کس سے رابطہ قائم کر سکتے ہیں۔

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

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

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

(ج) آپ کے لئے نئی نئی معلومات کی برائچوں میں نمائش کرنا۔

(i) خدمات جو ہم دیتے ہیں۔

(ii) آپ کے بچت کھاتوں اور کرنٹ کھاتوں میں کم سے کم بیلینس کی ضرورت اور اس سے منحرف ہونے پر چارجز کی شرح۔

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

(iv) زونل/ریجنل مینجر/پرنسپل نوڈل آفیسر کا نام جس سے برانچ میں کسی پریشانی کا سدباب نہ ہونے پر رجوع کیا جاسکے۔

(v) اس بینکنگ اومبڈس مین کی تفصیلات جس کے حلقہ میں آپ کی برانچ آتی ہے۔

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

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

(i) جمع (ڈپازٹس)

(ii) چیک کلیکشن

(iii) شکایات کا سدباب

(ہ) ہم آپ کو یہ بتائیں گے کہ ہمیں آپ سے آپ کی پہچان اور پتہ وغیرہ کی تصدیق بھی چاہئے تاکہ ہم قانونی اور اندرونی پالیسی کے تحت ضروریات پر عمل پیرا ہو سکیں۔

(و) ہم آپ کو آپ کے حقوق اور ذمہ داریوں کے بارے میں بتائیں گے خاص طور سے نامزدگی سہولت کے بارے میں کہ آپ اپنے سبھی طرح کے جمع کھاتوں، سیف کسٹڈی اور سیف ڈپازٹ لاکرس میں بھی نامزدگی ضرور کرائیں۔

3.2 ”کال نہ کرو خدمت“

ہم آپ کو اپنی کسی مصنوعات اور خدمات کے بارے میں بے مطلب کی تجارتی اطلاعات ٹیلیفون/ای۔میل/ایس۔ایم۔ایس کے ذریعہ بات نہیں کریں گے اگر آپ نے ہماری بینک میں ”کال نہ کرو خدمت“ رجسٹرڈ کرا رکھی ہے یا ”قومی کال نہ کرو رجسٹری“ براہ راست یا خدمت فراہم کردہ کے ذریعہ رجسٹرڈ کرا رکھی ہے۔ حالانکہ اس کا اطلاق آپ کے اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ یا الرٹ طریقہ کار پر نہیں ہوتا ہے۔

3.3 شرح سود

ہم آپ کو مطلع کریں گے:

- (الف) آپ کے قرض اور جمع کھاتوں پر شرح سود کے بارے میں۔
- (ب) اگر آپ کا قرض فلسفہ ”شرح سود“ پر ہو اور آپ اس کو بدلنا چاہتے ہیں تو لون ایگریمنٹ اور لاگو ہونے کی تاریخ کے بارے میں مطلع کریں گے۔
- (ج) اگر آپ کا لون فلوٹنگ شرح سود پر ہے تو ہم آپ کو مطلع کریں گے کہ حوالہ کار ریٹ کیا ہوگا اور آپ کے قرض پر اصل ریٹ کیا ہوگا۔
- (د) اگر آپ اپنے قرض پر طے شدہ سود کی شرح میں تبدیلی چاہتے ہیں مثلاً فلسفہ ریٹ سے فلوٹنگ ریٹ یا اس کے الٹ تو کتنے چارجز دینا ہوں گے۔
- (ہ) ہم جمع ڈپازٹ پر اور قرض پر اس وقفہ (پیریڈ) کے بارے میں بتائیں گے جبکہ ان پر سود کی ادائیگی یا چارجز کی وصولی ہوگی۔
- (و) ہم یہ بھی بتائیں گے کہ ہم کس طرح سے آپ کی جمع پر سود ادا کرتے ہیں اور قرضوں پر چارجز وصولتے ہیں (کلکولیشن کا طریقہ)

3.3.1 شرح سود میں تبدیلی

ہم آپ کو اپنے لون پر وڈکنس پر لگنے والی شرح سود اور حوالہ ریٹ (جو فلوٹنگ شرح سود سے جڑا ہوتا ہے) میں تبدیلی کو ایک کچھواڑہ کے اندر مندرجہ ذیل طریقوں میں سے کسی کے ذریعہ مطلع کریں گے۔

(i) لیٹر

(ii) ای۔میل

(iii) ایس۔ایم۔ایس

ہم اس اطلاع کو اپنے نوٹس بورڈ پر برانچوں میں نمایاں طور پر اور ویب سائٹ پر بھی دکھائیں گے۔

3.4 ٹیرف (محصول) شیڈول

3.4.1 فیس اور چارجز

- (الف) ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ مختلف خدمات کے لئے ہماری فیس اور چارجز بینک بورڈ یا کسی بااختیار اتھارٹی سے منظور شدہ ہوں اور ان پر بینک بورڈ فیصلہ لے سکے اور یہ چارجز معقول ہوں نیز صارفین کی ایک ہی طرح کی کٹیگری کے لئے یکساں اور غیر امتیازی ہوں۔
- (ب) ہم ٹیرف شیڈول کو ویب سائٹ پر ڈال دیتے ہیں اور آپ کی جانکاری کے لئے ہر برانچ پر ایک کاپی اس کی مہیا کرا دی جاتی ہے۔ ہم اپنی برانچوں میں نوٹس بورڈ چسپاں کر کے بتا سکتے ہیں کہ ٹیرف شیڈول ہر برانچ میں موجود ہے۔
- (ج) ہم اپنے ٹیرف شیڈول میں آپ کی من پسند مصنوعات اور خدمات کے لئے کتنے چارجز وصولے جائیں، کے بارے میں بتاتے ہیں۔
- (د) ہم آپ کو اس بات کی اطلاع بھی دیں گے کہ آپ کے ذریعہ جینی ہوئی مصنوعات یا خدمات سے متعلق شرائط کی خلاف ورزی کرنے پر آپ پر کتنا جرمانہ لگایا جاسکتا ہے۔

3.4.2 فیس اور چارجز میں تبدیلی

اگر ہم کسی فیس/ چارجز میں اضافہ کرتے ہیں یا کوئی نئی فیس/ چارجز لگانا چاہتے ہیں تو اس کے لاگو ہونے سے کم سے کم ایک ماہ پہلے ہم اس کی اطلاع آپ کو اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ/ای۔میل/ایس۔ایم۔ایس الرٹ/ برانچوں کے نوٹس بورڈ کے ذریعہ دیں گے۔ یہ اطلاع ہماری ویب سائٹ پر بھی موجود ہوگی۔

- (و) ہم آپ کو آپ کی سبھی دینداریوں کی بابت مطلع کرتے رہیں گے اور ان کی ادائیگی کے لئے آپ کو کافی وقت دیں گے۔
- (ز) ہم آپ کو نادر ہندہ ثابت کرنے اور ریکوری ایجنٹ کو معاملہ سپرد کرنے سے پہلے ایک چیک سسٹم بنائیں گے تاکہ آپ کو ہماری طرف سے پریشانی نہ ہو۔
- (ح) ہم آپ کے خلاف ریکوری طریقہ کار اپنانے سے پہلے آپ کو مطلع کریں گے تحریری طور پر ریکوری ایجنٹ کا نام، پتہ، اس کا ٹیلیفون نمبر جس کو آپ کا معاملہ سپرد کیا گیا ہے۔
- (ط) ہم اپنی ویب سائٹ پر ریکوری ایجنسی فرم/کمپنی جن کو ہم نے یہ کام سونپا ہے، کی تفصیل دکھائیں گے۔
- (ی) ہم آپ کی التجا پر اپنی برانچوں پر بھی ریکوری ایجنسی فرم/کمپنی کی تفصیل بھی مہیا کریں گے۔
- (ک) ہمارا اسٹاف یا کوئی دوسرا شخص جس کو اختیار دیا گیا ہے دینداریوں کی وصولی کا یا ضمانتوں کو قبضہ میں لینے کا وہ اپنا پہچان لیٹر جو ہم نے جاری کیا ہے آپ کے مانگنے پر آپ کو دکھائے گا۔
- (ل) ہمارے اسٹاف کا کوئی بھی ممبر یا کوئی دوسرا شخص جو ہماری نمائندگی کر رہا ہے دینداریوں کی وصولی یا ضمانتوں کو قبضہ میں لینے کا، اس کو مندرجہ ذیل ہدایات پر عمل کرنا ہوگا۔
- (i) آپ سے آپ کی رضامندی کی جگہ پر ملاقات کی جائے گی اگر ایسا ممکن نہ ہو سکا تو آپ کے گھر پر اور اگر آپ گھر پر نہیں ملتے ہیں تو آپ کے کام کاروبار کی جگہ پر ملاقات کی جائے گی۔
- (ii) آپ کو سب سے پہلے بینک کی نمائندگی کی اتھارٹی اور اپنی پہچان کے بارے میں بتایا جائے گا۔
- (iii) آپ کی رازداری اور عظمت کا پورا خیال رکھا جائے گا۔
- (iv) آپ سے بات چیت بہت ہی مہذبانہ انداز میں کی جائے گی۔
- (v) عام طور پر ہمارے نمائندے آپ سے صبح 7:00 بجے سے شام کے 7:00 بجے کے درمیان ہی ملاقات کریں گے۔ بشرطیکہ آپ کو کاروباری حالات کی وجہ سے کوئی دقت نہ ہو۔
- (vi) جہاں تک ممکن ہوگا آپ کو کسی خاص وقت یا کسی خاص مقام پر کال کرنے سے احتیاط بری جائے گی۔
- (vii) آپ سے کتنی بار کال کی گئی یا کس وقت کال کی گئی اور کیا بات ہوئی ان سب کا دستاویزی رکارڈ رکھا جائے گا۔
- (viii) سبھی جھگڑوں اور اختلاف رائے کے حل کے لئے اور دینداریوں کی ادائیگی کے لئے باہمی اتفاق پر زور دیا جائے گا۔
- (ix) دینداریوں کی وصولی کے سلسلہ میں آپ کے گھر پر پہنچنے پر شائستگی اور تہذیب کا خیال رکھا جائے گا۔ ہمارے نمائندے یا ایجنٹ آپ کو کسی طرح کی دھمکی خواہ زبانی ہو یا جسمانی دینے سے پرہیز کریں گے۔ آپ کو آپ کی فیملی/دوستوں کے سامنے یا عوامی جگہ پر بے عزت نہیں کریں گے اور نہ گناہ کالوں سے آپ کو پریشان کیا جائے گا۔ لیکن یہ آپ کی بھی ذمہ داری ہے کہ آپ ملاقاتوں کے بارے میں یا بینک/نمائندوں سے رابطہ میں رہیں ایسا نہ ہونے پر یا آپ کے فرار ہونے پر ہم عوامی ذرائع سے معلومات حاصل کریں گے اور آپ کے رشتہ داروں/دوستوں سے آپ کو تلاش کرنے پر زور دیں گے۔
- (x) غیر موزوں موقع پر جیسے فیملی میں غمی ہو جانا، کوئی اور مصیبت آنا یا فیملی میں شادی ہونا وغیرہ کے موقع پر آپ کو کال کرنے یا گھر پہنچنے سے پرہیز کیا جائے گا۔
- (xi) آپ کی طرف سے آئی کوئی شکایت کہ ریکوری ایجنٹ نے کوئی غیر مہذب طریقہ اپنایا ہے تو ہم اس کی تحقیقات کریں گے۔

7 شکایات، پریشانیاں اور بازرسی (فیڈبیک)

7.1 اندرونی طریقہ کار

(الف) اگر آپ کوئی شکایت کرنا چاہتے ہیں تو ہم آپ کو بتائیں گے:

(i) ایسا کیسے کریں۔

(ii) شکایت کہاں کی جاسکتی ہے۔

ہم کھاتہ دار کی موت ہونے پر اس کے نامی سروائیور سے رقم واپسی کے دعویٰ کی درخواست پر کھاتہ دار کی موت کا تصدیق نامہ نیز دعویٰ دار کی پہچان و بینک کی طرف سے اطمینان ہو جانے پر دعویٰ کی درخواست کی تاریخ سے (درخواست کی حصولیابی کی تاریخ) 15 دن کے اندر دعویٰ کا تصفیہ کر دیں گے۔

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

میعاد جمع کے معاملہ میں اگر کھاتہ کھولنے والے فارم میں ہی ایک کلاز رکھ دیں گے کہ ڈپازٹ کی موت پر میعاد جمع کو وقت سے پہلے ہی (پری میچورنیشن) کھاتہ بند کرنے کی اجازت ہوگی۔ اس کھاتہ سے پری میچورنٹ کی نکاسی کن حالات میں کی جائے گی یہ بھی کھاتہ کھولنے والے فارم میں درج ہوگا۔ اس طرح کی رقم نکاسی پر کوئی جرمانہ بھی نہیں لگے گا۔

8.8.5 متوفی جمع کنندہ (ڈپازٹر) کے نام کے کھاتہ میں آمد رقم کا بہاؤ۔ برتاؤ

جمع کھاتہ سروائیور/رنامنی۔ اس کو دقتوں اور پریشانیوں سے بچانے کے لئے ہم ان سے ایک اختیار نامہ/موزوں ایگریمنٹ حاصل کریں گے تاکہ متوفی کھاتہ دار کے کھاتہ میں باہر سے آنے والی رقم کو کس طرح سے ٹریٹ کیا جائے۔ اس معاملہ میں ہم مندرجہ ذیل دو طریقوں میں سے کسی ایک طریقہ کو اپنائیں گے۔

(i) ہم متوفی کھاتہ دار کے نامی/سروائیور سے ایک نیا کھاتہ جس کا نام ”اسٹیٹ آف ڈی ڈبلیو ڈبلیو“ ہوگا۔ کی بابت ایک اختیار نامہ حاصل کریں گے۔ اس کھاتہ میں متوفی کے کھاتہ میں باہر سے آنے والی رقم کو کریڈٹ کیا جائے گا بشرطیکہ اس میں کوئی رقم نکالی نہ گئی ہو۔

(ii) یا ہم متوفی کھاتہ دار کے نامی/سروائیور سے اختیار حاصل کریں گے اس ریمارک کے ساتھ کہ آنے والی رقم ترسیل کنندہ کو واپس بھیج دی جائے کیونکہ ”کھاتہ دار کی موت ہو چکی ہے“ اور نامی/سروائیور کو اس واپسی کے بابت مطلع کریں گے۔ سروائیور/نامی/قانونی وارث رقم بھیجنے والے سے پھر رابطہ قائم کریں گے کہ رقم نیگوشیل انسرومنٹ یا الیکٹرانک ٹرانسفر کے ذریعہ اصل مستفید کو دی جائے۔

8.9 سیف ڈپازٹ لاکرس

ہم آپ کو آپ کے قیمتی سامان کی حفاظت اور سیف ڈپازٹ لاکرس کے الاٹمنٹ کے بارے میں قانون اور طریقہ کار کی مکمل تفصیل سے آگاہ کریں گے اگر ہم اس خدمت کی پیشکش کرتے ہیں۔ ہم آپ کو لاکرس کے الاٹمنٹ کے بدلہ فلکسڈ ڈپازٹس کے بارے میں زور نہیں ڈالیں گے۔ لیکن لاکرس کے کرایہ کو یقینی بنانے کے لئے کم از کم 3 سال کے کرایہ کے برابر اور لاکرس کی ٹوٹ پھوٹ کے چارجز بدل کے طور پر فلکسڈ ڈپازٹ کے لئے کہیں گے۔

8.10 غیر ملکی زرمبادلہ کی خدمات

(الف) جب آپ کوئی غیر ملکی کرنسی خریدتے یا بیچتے ہیں ہم اس سے متعلق خدمات کے بارے میں آپ کو معلومات فراہم کرتے ہیں۔ زرمبادلہ کی تبدیلی کی شرح اور اس پر لئے جانے والے چارجز جو ٹرانزیکشن پر لاگو ہوتے ہیں۔ اگر یہ ممکن نہ ہو تو ہم آپ کو بتائیں گے کہ ان پر کیسے کام کیا جائے گا۔

(ب) اگر آپ رقم بیرون ملک بھیجنا چاہتے ہیں ہم آپ کو بتائیں گے کہ یہ کیسے بھیجی جاسکتی ہے اور آپ کو بتائیں گے:

(i) خدمات کا بیور اور اس کے استعمال کا طریقہ

(ii) آپ کے ذریعہ بھیجی جانے والی رقم جو مستفید کو ملے گی اس کا وقت اور اگر تاخیر ہو تو اس کی وجہ بھی بتائیں گے۔

(iii) آپ کے ذریعہ بیرون ملک بھیجی جانے والی رقم پر آپ کو کمیشن دینا ہوگا اور مستفید کو بھی وہاں پر بینک چارجز دینا ہوں گے اس کی تفصیل بھی ہم آپ کو بتائیں گے۔

(ج) ہم آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ آپ کے ذریعہ بیرون ملک ادائیگی کرنے سے متعلق اطلاعات موزوں ہے یا نہیں۔ اگر ان میں کوئی فرق ہے یا نامکمل دستاویز تو ہم کو فوراً اصلاح دیں گے کہ اس کو ٹھیک کر لیں یا مکمل کر لیں۔

(د) اگر رقم بیرون ملک سے آپ کے کھاتہ میں ٹرانسفر ہو رہی ہے ہم آپ کو بتائیں گے کہ اصل رقم کتنی تھی اور اس پر چارجز کتنے لگے۔ اگر بیرون ترسیل کنندہ یہ چارجز دینے پر رضامند ہے تو ہم آپ کے کھاتہ سے چارجز نہیں وصولیں گے۔

(ه) جب بھی آپ ہم سے التجا کریں گے ہم غیر ملکی زرمبادلہ خدمات سے متعلق قانونی ضرورتیں اور شرائط کے بارے میں آپ کی رہنمائی کریں گے۔

(و) اگر بیرون ملک بھیجی جانے والی یا بیرون ملک سے آنے والی رقم کے کھاتوں میں کریڈٹ ہونے میں مجوزہ تاریخ سے تاخیر ہوتی ہے آپ کو معاوضہ دیا جائے گا (الف) اگر رقم کے واجب الادا تاریخ سے تاخیر ہونے پر آپ کو سود میں نقصان اٹھانا پڑتا ہے (درمیانی وقفہ کا) (ب) یا فوریکس ریٹ میں کمی آجاتی ہے تو ہم اپنی معاوضہ پالیسی کے تحت معاوضہ ادا کریں گے۔

8.11 ہندوستان کے اندر ترسیل زر

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

8.12 قرض دینا (لینڈنگ)

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

8.12.1 قرضہ جات

8.12.1.1 عام معلومات

ہم بتائیں گے

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

8.12.1.2 قرض (لون) کی درخواستیں اور ان پر عمل کا طریقہ کار (پروسیسنگ)

- (الف) کسی قرض مصنوعات (پروڈکٹ) کے لئے درخواست کرنے پر ہم اپنی کیشن فارم کے ساتھ ہی آپ کو اس پر شرح سود اور سالانہ سود کا تخمینہ، یہ فلوٹنگ ہوگا یا فلکسڈ، پروسیسنگ کی فیس/ چارجیز، اگر قرض منظور نہیں ہوتا ہے تو یہ فیس واپس ہوگی/ ادا کر دی جائے گی، پیشگی ادائیگی آپشن (موقع) اور چارجیز اگر کوئی ہوں تو، پر چارجیز، موجود شرح سود میں تبدیلی یا کوئی اور معاملہ وغیرہ جس سے مقروض کے مفاد متاثر ہوں گے بارے میں بتائیں گے تاکہ آپ دوسری بینکوں سے اس کا موازنہ کر کے اپنے فیصلے سے ہم کو آگاہ کر سکیں۔
- (ب) ہم آپ کو جمع کرنے والی ضروری دستاویزوں کی چیک لسٹ دیں گے تاکہ آپ اپنی قرض درخواست کے ساتھ قانونی اور ریگولیٹری ضروریات کو پورا کرتے ہوئے سبھی دستاویزوں کے ساتھ اپنی اپلی کیشن فارم کو مکمل کر کے ہمارے پاس جمع کریں ہم آپ کو اپلی کیشن فارم بھرنے میں اگر آپ کو ضرورت ہو تو مدد بھی کریں گے۔
- (ج) آپ کی درخواست فارم موصول ہونے پر بغیر کسی رکاوٹ کے ہم آپ کو تحریری وصولیابی دیں گے خواہ آپ نے یہ فارم خود یا آن لائن جمع کیا ہو ہم وصولیابی میں آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ آپ کی درخواست پر کتنا وقت لگے گا۔
- (د) ہم آپ کو 20 لاکھ روپے تک کی قرض درخواست پر 30 کام کے دنوں کے اندر ہم اپنے فیصلہ سے آگاہ کر دیں گے۔ یہ میعاد آپ کے فارم وصولیابی کی تاریخ سے گنی جائے گی بشرطیکہ آپ کی درخواست ہر طرح سے مکمل ہو اور اس کے ساتھ سبھی ضروری دستاویز منسلک کر دیئے گئے ہوں (چیک لسٹ میں بتائے گئے دستاویز)
- (ه) عام طور پر سبھی ضروری دستاویز آپ کی قرض درخواست کے ساتھ ہی جمع کرائے جاتے ہیں پھر بھی اگر کوئی اور اضافی معلومات کی ضرورت پڑنے پر ہم آپ سے فوراً رابطہ کریں گے۔
- (و) ہم آپ کو تحریری طور پر آپ کے ذریعہ جمع کی گئی قرض درخواست کو مسترد کرنے کی صورت میں آپ کو اطلاع دیں گے۔
- (ز) ہم آپ کو قرض منظوری لیٹر فراہم کریں گے جس میں قرض کی رقم اور ساری شرائط درج ہوں گی۔
- (ح) ہم آپ کو رقم واپسی شیڈول بھی مہیا کریں گے جس میں قرض میعاد کے لئے رقم واپسی بشمول اصل رقم اور اس پر سود کی تفصیل ہوگی۔
- (ط) ہم آپ کو یہ بھی مطلع کریں گے کہ شرح سود میں تبدیلی ہونے پر آپ اپنی ماہانہ قسطوں میں تبدیلی چاہتے ہیں یا میعاد میں تبدیلی چاہتے ہیں اس بارے میں آپ اپنا آپشن دے سکتے ہیں۔
- (ی) ہم آپ کو آپ کی درخواست پر اپنی قیمت پر آپ کے ذریعہ قرض فارم کے ساتھ جمع کئے گئے سبھی دستاویزوں کی تصدیق شدہ کاپیاں فراہم کریں گے۔
- (ک) ہم آپ کو وہ سبھی دستاویز جو سیکورٹی (ضمانت) کے طور پر قرض کے لئے دوسرے شخص کی ضمانت کے طور پر ہمارے پاس جمع کئے گئے ہیں کی تحریری رسید دیں گے۔
- (ل) آپ کے اکاؤنٹ (قرض) کے این پی اے (واپسی کی امید نہیں) ہونے سے پہلے ہم پوری کوشش کریں گے کہ آپ کو اکاؤنٹ کے اسٹیٹس کے بارے میں لیٹر/ ای۔میل/ ایس ایم ایس کے ذریعہ مطلع کر دیں۔
- (م) ہم آپ کو آپ کے قرض کی واپسی یا اضافی سیکورٹیز کے لئے (معاہدہ کے مطابق) وقت سے کافی پہلے ایک نوٹس دیں گے۔
- (ن) ہم آپ کو ڈیمانڈ لون/ میعادى لون کے سالانہ اسٹیٹمنٹ مہیا کرائیں گے۔
- (س) اگر آپ کو زیادہ مرتبہ لون اسٹیٹمنٹ کی ضرورت پڑتی ہے تو ہم ٹیرف شیڈول میں درج فیس لے کر ان کو مہیا کرائیں گے۔
- (ع) ہم آپ کو قرض واپسی پر سبھی بقایا جات کی ادائیگی کے بعد آپ کے ذریعہ جمع کئے گئے سبھی دستاویز سیکورٹیز اور ٹائٹل ڈیڈس وغیرہ 15 دنوں کے اندر واپس کر دیں گے۔ اگر کوئی اور دعویٰ آپ کی طرف نکلتا ہے تو ہم پوری تفصیل بتاتے ہوئے آپ کو ایک نوٹس ایس دعویٰ سے متعلق دیں گے اور جب تک اس دعویٰ کا تصفیہ نہیں ہو جاتا ہے ہم آپ کے ذریعہ جمع کئے گئے دستاویز/ سیکورٹیز/ ٹائٹل ڈیڈس اپنے پاس روک رکھیں گے۔
- (ف) قرض لیتے وقت آپ کے ذریعہ جمع کئے گئے سبھی دستاویز/ سیکورٹیز/ ٹائٹل ڈیڈس آپ کے ذریعہ قرض اور باقی ڈیو جمع کرنے کے بعد (معاہدہ کے مطابق) اگر 15 دن میں آپ کو واپس کرنے میں تاخیر ہوتی ہے تو ہم اس کا معاوضہ دیں گے۔
- (ص) قرض حاصل کرتے وقت آپ کے ذریعہ جمع سبھی دستاویز/ سیکورٹیز/ ٹائٹل ڈیڈس میں سے اگر کوئی دستاویز کم ہو جاتی ہے تو ہم اس نقصان کی تلافی کریں گے۔ ہم آپ کو اس بابت ایک سرٹیفکیٹ جاری کریں گے کہ سیکورٹیز/ دستاویز/ ٹائٹل ڈیڈس کھو گئی ہے/ ہیں اور ان دستاویزوں کی ڈپلی کیٹ کاپی حاصل کرنے میں ہم آپ کی پوری مدد کریں گے۔

- (ب) ہم ایسے اکاؤنٹ کھولتے وقت آپ کو ان سہولیات سے روشناس کرائیں گے جس آسان کے وائی سی کی بنیاد پر ہوتی ہیں لیکن ایسے اکاؤنٹس کو اضافی طور پر "اسمال اکاؤنٹس" کہا جاتا ہے ان کھاتوں کو کچھ رکاوٹوں (شرائط) کے ساتھ کھولا جاتا ہے ان شرائط (رکاوٹوں) کے بارے میں آپ کو آسان طریقہ سے مقامی زبان سے سمجھایا جاتا ہے۔
- (ج) ہم اپنی برانچوں میں "بیسک سیونگس بینک ڈپازٹ اکاؤنٹ" اور "اسمال اکاؤنٹ" کھولنے کے لئے کے وائی سی فارمس کی ضروریات پوری کرنے کے لئے ضروری دستاویز جمع کے بارے میں دوزبانوں/تین زبانوں میں نمایاں طور پر ان کی نمائش کریں گے۔
- (د) ہم ان کی تشریح کرنے کے لئے ضروری قدم اٹھائیں گے جن میں عوام میں بیداری، اپنے اسٹاف کو جانکاری اور ٹریننگ دینا خاص طور پر فرنٹ لائن اسٹاف (وہ اسٹاف جن سے عوام کا سب سے پہلے سابقہ پڑتا ہے) کو ٹریننگ دیں گے۔
- (ه) ہم آپ کو بنیادی بیسک سہولیات فراہم کرائیں گے بغیر کسی چارجز کے۔ مثلاً آپ کے اکاؤنٹ کو مین ٹین رکھیں گے ایک مہینہ میں مخصوص ودھڈرال، جنرل کریڈٹ کارڈ، اسٹیٹ اور سینٹرل گورنمنٹ کی منفعت کی منتقلی الیکٹرانک پلیٹ فارم کے ذریعہ سے وغیرہ وغیرہ۔
- (و) ہم آپ کو قیمت سے جڑی خدمات (ویلو ایڈڈ سروس) بھی فراہم کریں گے۔ اگر آپ چاہیں گے تو بغیر قیمت کے یا کم چارجز پر۔ ان کے بارے میں آپ کو آپ کی زبان میں موٹے حروف میں دکھایا جائے گا۔
- (ز) اگر خدمات میں، ٹرانزیکشن میں یا چارجز میں کوئی تبدیلی کی جاتی ہے تو ان کو لاگو کرنے سے کم سے کم ایک ماہ پہلے آپ کو بتادیا جائے گا۔
- (ح) کوئی تبدیلی اگر کی جاتی ہے اس کے بارے میں آپ کے بتائے ہوئے وسیلہ کے ذریعے آپ کو مطلع کر دیا جائے گا۔ جیسے نوٹس بورڈ پر نمائش لیٹر کے ذریعے یا تجارتی خط و کتابت کے ذریعے آپ کو بتادیا جائے گا۔ (بزنس کریڈٹ اینڈ اینٹ)
- (ط) جن جگہوں پر ہماری برانچیں نہیں ہیں، ہم ریزرو بینک آف انڈیا کی ہدایات اور ان کے ساتھ متفق روڈ میپ کے مطابق ہم ان جگہوں پر بزنس کریڈٹ اینڈ اینٹ (بی سی) / بزنس فیسی لیٹر (بی ایف) کھولیں گے تاکہ وہاں کے لوگوں کے کھاتے کھولے جاسکیں۔ ان میں کھاتہ میں رقم جمع کرنا، نکالنا، ایک خاص رقم تک اور ٹرانزیکشن کے نمبر بیلنس انکوائری وغیرہ شامل ہیں اس کے ذریعے رقم کو ایک جگہ سے دوسری جگہ ٹرانسفر کی سہولت بھی شامل ہے۔
- (ی) ہم یہاں سے ان کھاتوں میں موبائل بینکنگ سہولیات مہیا کرانے کی کوشش کریں گے۔
- (ک) ہم آپ کو ترسیل زر کے دوسرے طریقہ بھی فراہم کرنے کی کوشش کریں گے۔ جیسے موبائل فون، الیکٹرانک پلیٹ فارم مثلاً ای سی ایس، این ای ایف ٹی وغیرہ۔
- (ل) ہم بی سی/بی ایف کے ذریعے کئے گئے غلط کاموں کے بھی ذمہ دار ہوں گے اگر ان کے خلاف کوئی شکایت درج کی جاتی ہے تو ہم اس کی تحقیقات کریں گے۔
- (م) آپ کو ضرورت پڑنے پر ہم کریڈٹ سہولت بہت کم قیمت پر (ان کی استطاعت کے اندر) مہیا کرائیں گے کچھ شرائط کے ساتھ یہ شرائط آپ کو کریڈٹ سہولت کیلئے درخواست دیتے وقت بتادی جائیں گی۔
- (ن) ہم آپ کو مختلف قسم کے کریڈٹ پلان جو موجود ہیں کی تفصیل سے آگاہ کریں گے۔ اس میں وہ کم سے کم ضروریات جن کی بینک کو آپ کی لون درخواست کے ساتھ ضرورت ہوتی ہے بھی شامل ہیں۔ ایسے قرض کے لئے خاص طور پر شرائط کے بارے میں اور لون سیکورٹی کے بارے میں بتائیں گے۔ ساتھ ہی ساتھ ادائیگی کا طریقہ سود جوڑنے کی مدت کے بارے میں بتائیں گے۔
- (س) ہم ایک لاکھ روپیہ تک کے قرض کے لئے تھرڈ پارٹی ضمانت (کولیسرل سیکورٹی) پر زور نہیں دیں گے۔ (اس میں ایم ایس ای قرض شامل نہیں ہے اس کے لئے وہ 10 لاکھ روپیہ تک قرض پر کولیسرل سیکورٹی کی ضرورت نہیں ہوتی ہے)
- (ع) اگر آپ کو آپ کے ذریعے اپنائی گئی کریڈٹ سہولت سے متعلق کوئی مالی پریشانی آتی ہے ہم ایسے معاملات پر ہمدردانہ اور مثبت طور پر غور کریں گے۔
- (ف) اگر آپ کو مندرجہ بالا میں سے کسی طرح کی مالی مشکلات کا سامنا کرنا پڑے آپ ہم کو مطلع کریں ہم آپ کو اس مالی مشکلات سے چھٹکارا دلانے میں پوری مدد کریں گے۔
- (ص) ہم آپ کو مشکلات سے نکالنے کی پوری کوشش کریں گے جہاں تک ممکن ہوگا۔ ہم آپ کے لئے روائیوں پیکج (بہتر پیکج) بنائیں گے اگر اس طرح کے پیکج سے ہم دونوں کو فائدہ ملتا ہے تو۔ (ہم دونوں کے مفاد میں پیکج)
- (ق) ہم کھاتہ داروں کو سمجھائیں گے بینک اکاؤنٹ آپریٹ کرنے کا کرنے کا صحیح اور بہتر طریقہ (برانچوں میں آپریٹ کرنے کا طریقہ) دیگر طریقوں الیکٹرانک ڈیوائس کے استعمال کا طریقہ جو آئی سی ٹی پلیٹ فارموں پر استعمال کیا جاتا ہے۔

- (x) ہم یہ بھی یقین دلائیں گے کہ سبھی سہولیات جیسے چیک بک سہولیت، اے ٹی ایم سہولیت۔ نیٹ بینکنگ سہولیت، لاکرس سہولیت، ہچکڑ قرض، کریڈٹ کارڈس وغیرہ کی پیشکش ہم ذہنی انتشار کے شکار افراد کو بھی بغیر کسی امتیاز کے کریں گے۔
- (xi) ہم ذہنی معذور افراد کو مختلف بینکنگ سے استفادہ حاصل کرنے ان کی ہر ممکن مدد کریں گے۔
- (xii) ہم کوشش کریں گے کہ ہم آپ کے ساتھ برابر میٹنگیں کرتے ہیں اور آپ کی باتوں اور مشوروں کو دھیان سے سن کر آپ کے مجموعی تجربہ سے استفادہ حاصل کریں اور آپ کی بہتری کے لئے کام کر سکیں۔

12 آپ کے اکاؤنٹس کی حفاظت

12.1 محفوظ اور معتمد بینکنگ اور ادائیگی نظام

(الف) ہم اپنی بہترین کوششوں کا آپ کو یقین دلاتے ہیں کہ آپ ہمارے نظام میں پورا بھروسہ رکھئے اور مزہ لیجئے ایک محفوظ اور معتمد بینکنگ اور ادائیگی نظام کا۔

(ب) جہاں پر ممکن ہوگا ہم سی سی ڈی وی لگوائیں گے ایک محفوظ نظام کے تحت قریبی نگاہ رکھنے کے لئے۔

12.2 آپ ہم کو اپنی جدید پہچان سے واقف کراتے رہئے

(الف) برائے مہربانی ہمارے پاس اپنا موجودہ پتہ رجسٹر کرائیئے۔ فون نمبر، موبائل فون نمبر اور ری ای۔ میل آئی ڈی تاکہ ہم آپ کو ضروری الرٹ بھیجتے رہیں۔

(ب) آپ اس بات کو بھی یقینی بنائیے کہ آپ اگر اپنا پتہ، فون نمبر، ای۔ میل آئی ڈی بدلتے ہیں تو اس تبدیلی سے ہم کو آپ فوراً واقف کرائیں گے تاکہ ضرورت پڑنے پر ہم آپ سے رابطہ قائم کر سکیں۔

12.2 اپنے اکاؤنٹ کو چیک کرتے رہئے

(الف) ہم اس بات کی سفارشات کریں گے کہ آپ اپنی پاس بک / اسٹیٹمنٹ برابر چیک کرتے رہیں۔ اگر آپ کو کوئی اندراج (انٹری) غلط محسوس ہو تو آپ ہم کو فوراً اس بات کی اطلاع دیں تاکہ ہم اس کی تحقیقات کر سکیں۔ آپ کی برابر اپنے ڈیبٹ کو چیک کرنے اور اس پر جدید احکام پر نظر رکھنے سے آپ کو مدد ملے گی کہ آپ کی رقم وہیں جا رہی ہے جہاں آپ چاہ رہے ہیں۔

(ب) اگر ہمیں آپ کے ٹرانزیکشن کی تحقیق کرنے کی ضرورت ہوتی ہے تو آپ کو ہمارے ساتھ تعاون کرنا چاہئے اگر ہمیں دوسری ایجنسیوں کی ضرورت ہو تو پولیس کے ساتھ / یا دوسری تحقیقاتی ایجنسیوں کے ساتھ آپ کو تعاون کرنا چاہئے۔

12.4 اپنے کھاتوں کی دیکھ بھال رکھیں

اپنے چیکوں، پاس بک اور دوسری ضروری اطلاعات پر ضروری توجہ دیں۔ اس سے آپ کو اپنے ساتھ ہونے والے فراڈ سے حفاظت ملے گی اور آپ کا اکاؤنٹ محفوظ رہے گا۔ آپ اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ مندرجہ ذیل نکات پر عمل کریں گے:

(الف) مت کریں

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

(ii) خالی (بلینک) چیک پر دستخط نہ کریں۔

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

(ب) ہم آپ کو صلاح دیں گے کہ آپ اپنے کارڈ / چیک بک کی حفاظت کے لئے کون کون سی احتیاط برتیں تاکہ ان کے غلط استعمال سے بچا جاسکے۔

(ج) اگر آپ کی چیک بک، پاس بک یا اے ٹی ایم / ڈیبٹ کارڈ کھو جاتا ہے / چوری ہو جاتا ہے یا آپ کو ایسا لگتا ہے کہ کسی کو آپ کے پن / پاس ورڈ یا کوئی اور حفاظتی اطلاعات کے بارے میں معلوم ہو گیا ہے آپ کے ذریعہ ہمیں بتانے پر ہم فوراً ایسے قدم اٹھائیں گے جس سے ان کے غلط استعمال کو روکا جاسکے۔ اگر کسی کو آپ کے پن / پاس ورڈ کے بارے میں جانکاری ہو جائے تو آپ فوراً ان کو بدل دیں۔

(د) یہ ضروری ہے کہ جیسے ہی آپ کی پاس بک / چیک بک کھونے / چوری ہونے کا شک ہو یا پن / پاس ورڈ کی جانکاری کسی اور کو ہو جانے کا احساس ہو آپ فوراً ہم کو اس کی اطلاع دیں۔

(ہ) آپ کو اس نقصان کے بارے میں ہمیں ٹول فری نمبر جو 24 گھنٹہ کھلا رہتا ہے پر فوراً اطلاع دینا چاہئے اور اس کے بعد تحریری طور پر اس کی توثیق کریں۔ اس کے علاوہ آپ کو ہم سے موصول پتہ ای۔ میل کے ذریعہ اس کی اطلاع دینے کا متبادل بھی موجود ہے۔

(و) ہمیں آپ کے ذریعہ اس کی اطلاع موصول ہونے سے پہلے پہلے ہوئے نقصان کے ذمہ دار آپ خود ہوں گے۔

نامزدگی سہولت کی وجہ سے بینک کو متوفی جمع کنندہ کی رقم کو نامی کو ادائیگی میں آسانی ہوتی ہے۔ متوفی کھاتہ کی رقم نامی کو واپس ادا کر دی جاتی ہے۔ سیف کسٹڈی میں رکھی اشیاء سیفٹی لاکر میں رکھا مال لاکر لینے والے کی موت کے بعد اس کے ذریعہ نامزد شخص کو دے دیا جاتا ہے۔

آؤٹ آف ڈیٹ (پرانے چیک) چیک

ایک ایسا چیک جو 3 ماہ پہلے کی تاریخ پر جاری کیا گیا ہو اور کلکیشن کے لئے پیش کیا جائے۔

پین (پی اے این)

پرمانٹ اکاؤنٹ نمبر یہ آل انڈیا کے لئے مخصوص نمبر ہے اس میں 10 حروف و ہندسوں کے نمبر ہوتے ہیں جو بھارت سرکار کے انکم ٹیکس ڈپارٹمنٹ کی جانب سے الاٹ کئے جاتے ہیں۔ یہ مستقل ہوتے ہیں۔ ٹیکس دہندہ یا ٹیکس وصول کنندہ کے پتہ بدل جانے پر بھی یہ بدلے نہیں جاتے ہیں۔

پاس ورڈ

یہ حروف و ہندسوں کا ملا جلا سیٹ ہوتا ہے اس کے ذریعہ کسٹمر اپنے کو ڈیٹ تک رسائی حاصل کر سکتا ہے یہ کسٹمر کے ذریعہ ہی چنا جاتا ہے اس سے وہ اپنے فون یا انٹرنیٹ بینک سروس ک استعمال کرتا ہے یہ اس کی اپنی پہچان کے کام بھی آتا ہے۔

پن (پرسنل آڈینٹی فیکیشن نمبر) ذاتی پہچان نمبر

یہ ایک مخصوص خفیہ نمبر ہوتا ہے اس کے ذریعہ کسٹمر اپنے کارڈ سے اشیاء کی خریداری/خدمات حاصل کر سکتا ہے۔ نقدی نکال سکتا ہے اور بینک کے ذریعہ پیش کی گئی دیگر خدمات (الیکٹرانک) سے استفادہ حاصل کر سکتا ہے۔

آرٹی جی ایس

آرٹی جی ایس ریل ٹائم گروس سیٹلمنٹ (اصل وقت میں مجموعی تصفیہ) کا مخفف ہے اس کے ذریعہ بینکنگ چینل سے فنڈس کا ٹرانسفر بہت تیزی سے ہوتا ہے۔ آرٹی جی ایس کے تحت لین دین ایک ایک کی بنیاد پر ہوتا ہے جس کو گروس سیٹلمنٹ کہتے ہیں۔ اور ریل ٹائم میں کامطلب بغیر کسی انتظار کے۔

ریفرینس ریٹ

کسی بھی قرض کو جو فلوئنگ ریٹ آف انٹریسٹ پر منظور کیا جاتا ہے وہ ریفرینس ریٹ سے جڑا ہوتا ہے۔ یہ کسی بھی طرح کے سود کا بیج مارک ہے ہر بینک اپنی پالیسی کے مطابق حوالہ ریٹ (ریفرینس ریٹ) طے کرتی ہے۔

سینئر سٹیزن (معمرشہری)

معمرشہری کا مطلب ہوتا ہے 60 سال سے زیادہ عمر کا شخص۔

اسمارٹ کارڈ

یہ ایک پلاسٹک کارڈ ہے جو کریڈٹ کے برابر (سائز میں) ہوتا ہے اس میں ایک ابھری ہوئی مائیکرو چپ ہوتی ہے جو ڈاٹا کو پروسیس کرتی ہے۔ یہ بہت محفوظ طریقہ سے پہچان، اختیار اور ڈاٹا کو اسٹور کرتی ہے۔ اس کا استعمال ٹیلیفون کالنگ، الیکٹرانک طریقہ سے نقد ادائیگی اور دوسرے طریقہ کار میں کیا جاتا ہے۔

ٹیرف شیڈول

بینکوں کے ذریعہ اپنے صارفین (کسٹمر) کو پروڈکٹ اور خدمات مہیا کرانے کے عوض میں جو فیس/چارجز لئے جاتے ہیں ان کی تفصیل اس میں ہوتی ہے۔

ان پیڈ چیک (بغیر بھگتان کے چیک)

یہ وہ چیک ہوتے ہیں جن کا بھگتان بینک کے ذریعہ نہیں کیا جاتا ہے (چیک باؤنس ہو جاتا ہے)

