

# صارفین (گاہوں) کے لئے بینک کے وعدوں کا ضابطہ

جنوری ۲۰۱۴

**DhanlaxmiBank**   
established 1927

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

## مضامین کی فہرست

تعارف	1
ضابطہ کے مقاصد	1.1
ضابطہ کی کاوشیں	1.2
بنیادی وعدے	2
آپ کے لئے ہمارے بنیادی وعدے	2.1
آپ کے ساتھ ہماری ایماندارانہ اور معقول ڈیلنگ	2.1.1
آپ کو یہ سمجھانے میں مدد کرنا کہ ہماری مالی مصنوعات اور خدمات کیسے کام کرتی ہیں	2.1.2
آپ کو آپ کے اکاؤنٹ اور خدمات کے استعمال کے بارے میں مدد کرنا	2.1.3
آپ کے ساتھ کوئی غلط ہو جانے پر ہماری طرف سے جلدی اور ہمدردی کے ساتھ معاملات طے کرنا	2.1.4
آپ کی ذاتی اور کاروباری معلومات کو بالکل پرائیویٹ اور مخفی رکھنا	2.1.5
کوڈ کی مشہوری کرنا	2.1.6
غیر امتیازی پالیسی اپنانا اور عمل میں لانا	2.1.7
اطلاعات	3
شفافیت	3
عام اطلاعات	3.1
”کال نہ کرو“ خدمت	3.2
شرح سود	3.3
شرح سود میں تبدیلی	3.3.1
ٹیرف (محصول) شیڈول	3.4
فیس اور چارجز	3.4.1
فیس اور چارجز میں تبدیلی	3.4.2
شرائط	3.5
شرائط میں تبدیلی	3.5.1
ایڈورٹائزنگ، مارکنگ اور سیلز	4
مخفی اور رازداری	5
کریڈٹ انفارمیشن کمینیز	5.1
دینداریوں کا حصول اور سیکورٹی کو اپنے قبضہ میں رکھنے کی پالیسی	6
دینداریوں (ڈپوز) کا حصول	6.1
شکایات، پریشانیاں اور بازاری (فیڈ بیک)	7
اندرونی طریقہ کار	7.1
بینکنگ اومپڈس مین اسکیم	7.2
گاہوں سے میننگ	7.3
برانچ ایول کسٹمر سروس کمیٹی میننگس	7.4
مصنوعات اور خدمات	8
ڈپازٹ اکاؤنٹس	8.1

- 8.1.1 کھاتہ کھولنا اور ان کے استعمال کا طریقہ
- 8.1.2 اپنے کھاتے کی تبدیلی
- 8.1.3 بچت / کرنٹ اکاؤنٹ
- 8.1.3.1 منیم (کم سے کم) بیلنس
- 8.1.3.2 چارجز
- 8.1.3.3 پاس بک / اسٹیٹمنٹ
- 8.1.3.4 ڈپازٹ اکاؤنٹ کو اپ گریڈ کرنا
- 8.1.4 نابالغ کے کھاتے
- 8.1.5 ان آپریٹو / ڈارمیٹ اکاؤنٹ
- 8.1.6 کھاتوں کو بند کرنا
- 8.2 کلیئرنگ سائیکل / کلیکشن خدمات
- 8.3 کیش ٹرانزیکشن (نقدی کالین دین)
- 8.4 براہ راست ڈیبٹ اور موجودہ ہدایات
- 8.5 ادائیگی پر روک کی سہولت
- 8.6 چیکس / ڈیبٹ انسٹرکشن (جاری کردہ)
- 8.7 میعادوی جمع
- 8.7.1 میعادوی جمع کے برخلاف قرض لینا
- 8.8 متوفی کھاتہ دار کے معاملہ میں دعوؤں کا تصفیہ
- 8.8.1 کھاتہ زندہ رہنے والے (سروائیور) / نامشی معاملات
- 8.8.2 کھاتہ بغیر زندہ رہنے والے (سروائیور) / نامشی معاملات
- 8.8.3 دعوؤں کے تصفیہ کے لئے مقررہ میعاد
- 8.8.4 میعادوی جمع کھاتوں کا مقررہ میعاد سے پہلے بند کرنا
- 8.8.5 متوفی رقم جمع کرنے والوں (ڈپازیٹر) کے نام میں رقم کی آمد کے بارے میں طریقہ کار
- 8.9 سیف ڈپازٹ لاکرس
- 8.10 فارن ایکسچینج (غیر ملکی زر مبادلہ) خدمات
- 8.11 ہندوستان کے اندر ترسیل زر
- 8.12 قرض دینا (لینڈنگ)
- 8.12.1 قرضہ (لون)
- 8.12.1.1 عام معلومات
- 8.12.1.2 قرض کے حصول کے لئے درخواست اور عملیات کا طریقہ کار
- 8.13 گارنٹی
- 8.14 سینٹرل رجسٹری
- 8.15 بقایا جات کا تصفیہ
- 8.16 قرضوں کی ادائیگی / کارڈ ڈیبٹ کے لئے سیکورٹیز
- 8.17 الیکٹرانک بینکنگ
- 8.17.1 پن اور پاس ورڈ
- 8.17.2 انٹرنیٹ بینکنگ













3.5 شرائط

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

3.5.1 شرائط میں تبدیلی

- (الف) شرائط میں تبدیلی ہونے پر ہم مندرجہ ذیل میں سے کسی ایک ذرائع سے تبدیلی لاگو ہونے سے کم سے کم ایک ماہ پہلے آپ کو مطلع کریں گے۔
- (i) لیٹر کے ذریعہ
- (ii) اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ کے ذریعہ
- (iii) ایس ایم ایس سے
- (iv) ای۔میل کے ذریعہ
- یہ اطلاع آپ کو برانچوں کے نوٹس بورڈ اور ویب سائٹ پر مل جائے گی۔
- (ب) عام طور پر شرائط مستقبل کی تاریخوں سے لاگو کی جاتی ہیں اور اس کے لئے آپ کو ایک ماہ پہلے نوٹس دے دیا جاتا ہے۔
- (ج) اگر کوئی تبدیلی بغیر نوٹس کے کی جاتی ہے تو ہم اس کا اعلان 30 دن کے اندر کر دیتے ہیں۔ اگر یہ تبدیلی آپ کے مفاد میں نہیں ہے تو آپ 60 دن کے اندر اپنا اکاؤنٹ بغیر کسی نوٹس کے بند کر سکتے ہیں اس پر آپ سے کوئی چارجز یا سونہ نہیں لیا جائے گا۔
- (د) اگر ہم کوئی تبدیلی شرائط میں کرتے ہیں تو اس کو فوراً ویب سائٹ پر لوڈ کر دیں گے۔ ہم آپ کو نئی شرائط کی ایک کاپی آپ کے مانگنے پر مہیا کر دیں گے۔

4 ایڈورٹائزنگ، مارکنگ اور سیلس

- (الف) ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ ہمارا ایڈورٹائزنگ اور پرموشنل مواد صاف ستھرا ہو دھوکہ دینے والا نہ ہو۔
- (ب) کسی بھی طرح کے ایڈورٹائزنگ اور پرموشنل لٹریچر جس میں بینکنگ خدمات یا اس کی مصنوعات کے بارے میں بتایا گیا ہو اور اس میں شرح سود کا حوالہ بھی دیا گیا ہو تو ہم وہاں اس بات کا اشارہ بھی کریں گے کہ کیا اس میں اور طرح کے چارجز یا فیس لی جائے گی اور آپ کے ذریعہ مانگنے پر ہم اس کی پوری تفصیل و شرائط کے بارے میں پوری جانکاری دیں گے۔
- (ج) اگر ہم کسی تحریر پارٹی سے اپنی خدمات کو فروغ دینے کے لئے تعارفی خدمات حاصل کرتے ہیں تو ہم اس بات کی پوری کوشش کریں گے کہ وہ آپ کی ذاتی معلومات کو (اگر تحریر پارٹی کو ایسی معلومات حاصل ہیں) اسی بھروسہ اور تحفظ کے ساتھ رکھیں جیسا کہ ہم رکھتے ہیں۔
- (د) ہم وقتاً فوقتاً اپنے پروڈکٹس (مصنوعات) کے اہم نکات کے بارے میں آپ کو ای۔میل، ایس ایم ایس یا فون پر (وہ پروڈکٹس جو آپ کے پاس ہیں) بتائیں گے ہمارے دیگر مصنوعات یا پرموشنل پیشکش کے بارے میں بھی ہم آپ کو مطلع کرتے رہیں گے اگر آپ نے ”کال مت کرو“ رجسٹرڈ نہیں کرایا ہے
- (ه) ہم نے اپنی ڈائریکٹ سیلنگ ایجنسیوں کو ایک کوڈ آف کنڈکٹ مہیا کرایا ہے جس کے تحت وہ ایجنسیاں ہماری خدمات/مصنوعات کو مارکیٹ میں بیچنے کے لئے موجود ہیں کو دوسرے معاملوں کے ساتھ اس بات کی بھی تاکید کی گئی ہے کہ وہ اپنے کو صرف بینک کے سیلنگ ایجنٹ کی حیثیت سے ہی روشناس کرائیں جب وہ آپ سے بینک کی مصنوعات/خدمات کے بارے میں بات کریں خواہ ذاتی طور پر یا فون پر ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ ہماری طرف سے مصنوعات/خدمات کو بیچنے والی ایجنسی کوڈ آف کنڈکٹ کی تعمیل کرے۔
- (و) آپ کی طرف سے موصول کسی شکایت کہ ہمارے نمائندہ/اکوریر یا ڈائریکٹ سیلنگ ایجنسی نے کوئی غیر معقول حرکت کی ہے یا کوڈ آف کنڈکٹ کی خلاف ورزی کی ہے تو ہم اس کی تحقیق میں موثر قدم اٹھائیں گے اور شکایت پر غور کریں گے اگر اس کی وجہ سے آپ کو کوئی مالی نقصان ہوا ہے تو ہم اپنی معاوضہ پالیسی کے تحت آپ کے نقصان کی تلافی کریں گے۔
- (ز) ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ کوئی تحریر پارٹی یا ایجنٹ جو ہماری ایماء پر کام کر رہا ہے اور ہماری مصنوعات کو بیچ رہا ہے وہ اس بات کا اظہار کرے کہ پروڈکٹ کی فروخت کی تکمیل پر اس کو فیس یا کمیشن ملے گا۔



































- (v) آپ اپنے پی سی کو جدید ایفٹی وائرس اور سپائی ویئر سافٹ ویئر کو لگا تیار اپ ڈیٹ کرتے رہیں۔
- (vi) آپ ہیکرس سے بچنے کے لئے اپنے پی سی پر گرام میں سیکورٹی پروگرام انسٹال کریں جس سے وہ وائرس حملہ اور ناجائز پروگراموں سے بچا رہے۔
- (vii) آپ اپنے پی سی اور اس کے مضامین کو قفل لوگوں سے بچانے کے لئے ایک موزوں فائروال کو انسٹال کریں۔
- (viii) اپنے آپریشن سسٹم میں "فائل اور پرنٹنگ شیئرنگ" سے دوری بنائی رکھیں۔
- (ix) آپ کا پی سی جب استعمال میں نہ ہو اس کو "لاگ آف" رکھیں۔
- (x) اپنے انٹرنیٹ ایکسلورر بروزر میں اپنی آئی ڈی / پین اسٹور نہ کریں۔
- (xi) اپنے ٹرانزیکشن اور اکاؤنٹ کو برابر چیک کرتے رہیں۔
- (xii) ہمارے مشوروں پر عمل کرتے رہیں۔ ہماری ویب سائٹ عموماً ایک اچھی اور موزوں ہے آپ کو ان لائن بینکنگ کے بارے میں وہ رہنمائی کرتی رہے گی۔

### 8.17.3 موبائل بینکنگ

- (الف) ہم اس بات کو یقینی بنانے کے لئے کہ ہماری موبائل بینکنگ بہت محفوظ ہے اور اس کو برابر اس متعدد کے لئے اپ ڈیٹ کیا جاتا رہے گا اس کے لئے ہم بہتر اور معقول اقدام کرتے رہیں گے۔
- (ب) جب آپ انٹرنیٹ بینکنگ، موبائل ایپلی کیشن یا کوئی دوسری سوشل میڈیا کا استعمال کریں تو اپنی ضروری احتیاط کے علاوہ بینکنگ خدمات کی رسائی کے لئے آپ کو آپ کو اپنی ڈیوائس کو محفوظ رکھنے کے لئے کچھ اضافی احتیاط برتنی ہوگی کے ذریعہ:
- (i) آپ اپنی ڈیوائس کو یو ایس بی ڈی ڈی اور موبائل بینکنگ خدمات میں لاگ نہ کریں۔
- (ii) اپنی بینکنگ خدمات کے ناجائز استعمال سے بچنے کے لئے اپنی ڈیوائس کو ہمیشہ لاک رکھیں اور دوسرے احتیاطی قدم بھی اٹھائیں۔
- (iii) اگر آپ کی ڈیوائس گم ہو جائے یا کھو جائے تو اس کی اطلاع ہم کو فوراً دیجئے۔
- (ج) اگر آپ موبائل بینکنگ خدمات حاصل کر رہے ہیں ہم آپ کو رجسٹریشن سے پہلے بتائیں گے:
- (i) یوزر تصدیق کے لئے ہمارے ذریعہ استعمال میں لائے گئے محفوظ طریقہ کار کے بارے میں بتائیں گے۔
- (ii) لاک ہونے والی باتیں اور "اوائنگی روک ہدایات" اس کی منظوری کی شرائط کے بارے میں اگر اس کے لئے کچھ الگ ہوگا، بتائیں گے۔

### 8.17.4 ایس ٹی ایم / ڈیٹ اور کیریڈٹ کارڈس

- (الف) ہم آپ کو اکاؤنٹ کھولتے وقت اسے ٹی ایم / ڈیٹ کارڈ کی پیشکش کریں گے یہ کارڈ آپ کے ذریعہ آپ (بچنے گئے) کے لئے اکاؤنٹ کی قسم کے ساتھ جڑا ہوتا ہے۔ اگر آپ نہیں چاہتے ہیں آپ اس کے لئے منع بھی کر سکتے ہیں۔
- (ب) جب آپ کو کارڈ دیئے جاتے ہیں ذاتی طور پر تو ہم آپ کی پہچان کی تصدیق بھی کرتے ہیں کارڈ دینے سے پہلے:
- (ج) ہم کو کارڈ کے ساتھ گائیڈ / ممبر بکلیٹ (کتابچہ) بکلیٹ بھی بھیجتے ہیں جس میں ساری شرائط لکھی ہوتی ہیں اس میں سبھی معلومات جیسے کارڈ کھوجانے یا غلط استعمال پر آپ کو نقصان ہونے کی ذمہ داری آپ کی خود کی ہوگی وغیرہ درج ہوتا ہے۔
- (د) ہم آپ کو بتائیں گے کہ آپ کا کارڈ آپ کے اکاؤنٹ تک کیسے رسائی کر سکتا ہے ہم یہ بھی بتائیں گے کہ آپ کے اس کارڈ کے ذریعہ اور بھی کام (فنکشن) کئے جاسکتے ہیں اور اگر ایسا ہے تو ان کاموں کے بارے میں بتائیں گے۔
- (و) ہم آپ کو موجودہ لین دین کی لسٹ کے بارے میں بتائیں گے جو پی او ایس کاؤنٹرز، اسے ٹی ایم یا فوریکس ٹرانزیکشن پر لاگو ہوتی ہے۔
- (ز) ہم آپ کو آپ کے کارڈ پر لگنے والی فیس اور چارجز کے بارے میں بھی بتائیں گے۔
- (ز) ہم آپ کو ہر ٹرانزیکشن پر "آن لائن الرٹ" مہیا کرانیں گے، رقم خواہ کچھ ہی ہو ہم آپ کے کارڈ کا جب استعمال ہوگا ہم آپ کو "الرٹ" بھیجیں گے۔ ہم اس وقت آپ کو ایک ٹیلیفون نمبر بھی دیں گے جس پر آپ رابطہ کر سکتے ہیں اگر آپ نے اپنے کارڈ کا استعمال نہیں کیا ہے یا اس کارڈ کا بیجا استعمال کیا گیا ہے۔
- (ح) اگر آپ کے ذریعہ ایک ہی دن میں 3 مرتبہ غلط "لاگ ان" (غلط پین) کیا جاتا ہے ہم آپ کو ایس ایم ایس کے ذریعہ اس کی اطلاع دیں گے۔























کوڈ (ضابطہ) بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈرڈس بورڈ آف انڈیا (بی سی ایس بی آئی) کے ذریعہ ریرو بینک آف انڈیا، انڈین بینکس ایسوسی ایشن اینڈ ممبر بینکس کے تعاون سے بنایا گیا ہے۔ اس کوڈ کا مرکزی مقصد صاف اور ایماندارانہ بینکنگ پریکٹس کو بڑھاوا دینا، تنظیم اسٹینڈرڈس کرنا، شفافیت دکھانا، بہترین آپریٹنگ اسٹینڈرڈس کا حصول اور ان سب کے علاوہ اور خاص طور پر بینکر اور کسٹمر کے درمیان خوشگوار تعلقات کو بڑھاوا دینا ہے جس سے عام آدمی کو بینکنگ نظام میں اعتماد قائم ہو۔

بی سی ایس بی آئی کا وجود فروری 2006 میں ہوا تھا ایک خردمقار ادارہ کی شکل میں ”عمرانی اور یقینی بنانے کے لئے کہ بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈرڈس جو بینکوں نے اپنائے ہیں کے مطابق اپنی صحیح اسپرٹ (جذبہ) کے ساتھ بینکنگ خدمات دے سکیں۔

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

شید و لڈ کا مرٹیل بینکس، شہری کوآپریٹو بینکس اور علاقائی رہی بینکس: بی سی ایس بی آئی اپنی ذرا سن اور مینڈیٹ سے شکایت کے سدباب کا فورم نہیں ہے لیکن بی سی ایس بی آئی شکایتوں پر نظر ضروری رکھتا ہے اور سسٹم میں خامیوں کی پہچان پر بھی نظر رکھتا ہے۔ اگر کوئی پالیسی میں خامی ہے، طریقہ کار میں کمی ہے اور بینکوں کی پریکٹسز میں کمی ہے اور یہ ان میں سدھاری کوشش کرتا ہے بی سی ایس بی آئی کے بارے میں مزید جانکاری کیلئے برائے مہربانی آپ ویب سائٹ [www.bcsbi.org.in](http://www.bcsbi.org.in) کو لاگ آن کریں۔

