مائیکرو اور چھوٹی صنعتوں کے لئے بینکوں کے وعدوں کا ضابطہ (کوڈ)

اگست ۲۰۱۵ء

مائیکرو اور چھوٹی صنعتوں کے لئے بینکوں کے وعدوں کا ضابطہ (کوڈ) ـــ اگست ۲۰۱۵ء

بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈرڈس بورڈ آف انڈیا (بی سی ایس بی آئی)

www.bcsbi.org.in

یہ ایک کوڈ (ضابطہ) ہے جس کے ذریعہ بینکنگ پریکٹس کے لئے کم سے کم اسٹینڈرڈ (معیار) رکھا گیا ہے جن پر بینکوں کو عمل کرنا ہے جب وہ مائیکرو (بہت چھوٹی) اور چھوٹی صنعتوں سے ڈیلنگ کریں اس کی تعریف ''مائیکرو، اسمال اور میڈیم انٹر پرائزس ڈیولپمنٹ (ایم ایس ایم ای ڈی) ایکٹ 2006 میں دی ہوئی ہے۔ یہ آپ کو محفوظ بناتا ہے اور بتاتا ہے کہ بینکوں کو آپ کیساتھ روزانہ ہونے والے معاملات میں کس طرح سے کام کرنا چاہئے اور خاص طور سے مالی مشکلات کے وقت یہ کوڈ قانونی شرائط اور رہنما ہدایات جو ریزرو بینک کے ذریعہ وقتاً فوقتاً جاری کی جاتی ہیں کو تبدیل نہیں کرتا ہے اور نہ ہی ان کو منسوخ کرتا ہے۔ اس کوڈ کے ضابطے ریگولیٹری اور نگرانی والی ہدایات سے افضل و معیاری بناتے ہیں اور یہ بہتر معیار قائم رکھے جاتے ہیں کیوں کہ یہ کوڈ ہمارے ذریعہ اتفاق رکھنے والی بہترین پریکٹس کی نمائندگی کرتا ہے اور یہ ہمارا آپ سے وعدہ ہے۔

فہرست

عنوان	پیج نمبر
1 تعارف	1
1.1 کوڈ کے مقاصد	1
1.2 کوڈ کی کاوشیں	1
2 بنیادی وعدے	2
2.1 ہمارے بنیادی وعدے آپ کے لئے	2
2.1.1 آپ کے ساتھ ہماری ایماندارانہ اور معقول ڈیلنگ	2
2.1.2 آپ کو یہ سمجھانے میں مدد کرنا کہ ہماری مالی مصنوعات اور خدمات کیسے کام کرتی ہیں	2
2.1.3 آپ کو آپ کے اکاؤنٹ اور خدمات کے استعمال کے بارے میں مدد کرنا	3
2.1.4 اگر حالات خراب ہو جائیں تو فوری اور ہمدردانہ طور پر معاملات طے کرنا	3
2.1.5 آپ کی ذاتی اور کاروباری معلومات کو بالکل پرائیویٹ اور مخفی رکھنا	3
2.1.6 کوڈ کی مشتہری:	3
2.1.7 غیر امتیازی پالیسی اپنانا اور عمل میں لانا	4
3 اطلاعات، شفافیت	4
3.1 جنرل (عام)	4
3.2 شرح سود	4
3.3 ٹیرف شیڈول	5
3.4 شرائط	5
4 مخفی اور رازداری	6
4.1 کریڈیٹ انفارمیشن کمپنیز	6
5 قرض دینا	7
5.1 کاوشیں	7
5.2 کریڈیٹ ایسسمنٹ (ساکھ کا تعین)	8
5.3 منظوری کرنا/مسترد کرنا	9
5.4 سینٹرل رجسٹری (مرکزی اندراج)	10
5.5 پوسٹ ڈسبرسمنٹ (قرض دینے کے بعد)	10
5.6 غیر فنڈ کی بنیاد پر سہولیات	10

عنوان	پیج نمبر
5.7 انشورنس (بیمہ)	11
5.8 مالی مشکلات	11
5.9 بیمار مائیکرو اور اسمال صنعتوں کی تیمارداری کرنا اور قرضوں کی از سر نو تشکیل	13
5.10 باقیات (ڈیوز) کا یک وقتی تصفیہ	13
5.11 قرضوں اور باقیات کی فروختگی	14
6 واجب الادا رقم کا حصول اور سیکوریٹی کو تحویل میں لینے کی پالیسی	14
6.1 واجب الادا رقم کا حصول	14
6.2 واجب الادا رقم کے حصول کی پالیسی اور سیکوریٹی تحویل میں لینا	14
فرہنگ (الفاظوں کی تشریح)	

(د) فیکٹرنگ خدمات۔

(ہ) مرچینٹ خدمات۔

ان الفاظ کے معنی تشریحات میں دیئے گئے ہیں

2- بنیادی وعدے

2.1 ہمارے بنیادی وعدے آپ کے لئے

2.1.1 آپ کے ساتھ ہماری ایماندارانہ اور معقول ڈیلنگ

(الف) آپ کو چھوٹی چھوٹی بینکنگ سہولیات بینک کاؤنٹر پر فراہم کرنا جیسے نقدی جمع کرنا و نکالنا نیز چیک کی سہولیات۔

(ب) فوری اور اثر آفریں کریڈٹ اور خدمات کی فراہمی۔

(ج) کوڈ میں دی ہوئی ذمہ داریوں، وعدوں جن کی ہم نے مصنوعات اور خدمات کے لئے پیشکش کی ہے ان کو پریکٹس اور عمل میں لانا۔

(د) اپنی پیش کش اور خدمات سے متعلق قوانین اور ضابطوں اور اس کی روح (اسپرٹ) کو یقینی بنانا۔

(ہ) اس بات کو یقینی بنانا کہ ہماری آپ سے ڈیلنگ دیانتداری، شفافیت اور اخلاقیات کے اصولوں پر کاربند ہو۔

(و) معاملات پر عمل بھروسہ مند بینکنگ نیز پے منٹ اور سیٹلمنٹ سسٹم کے مطابق ہو۔

(ز) مالی مشکلات سے متعلق معاملات پر ہمدردانہ طریقہ سے غور کرنا (پیرا 5.8 دیکھیں)۔

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

(الف) آپکو انکے بارے میں باخبر کرنا اور وہ بھی ایک یا زیادہ مندرجہ ذیل زبانوں میں، ہندی، انگریزی یا کوئی موزوں مقامی زبان۔

(ب) اس بات کو یقینی بنانا کہ ہمارے اشتہار اور متعلقہ لٹریچر بالکل واضح ہے اور مبہم نہیں ہے۔

(ج) اس بات کو یقینی بنانا کہ آپ کو دی جانیوالی معلومات مکمل اور واضح ہے۔ اپنے پروڈکشن کے بارے میں خدمات کے بارے میں شرح سود اور سروس چارج کی شرائط جو لاگو کی جائیں کے بارے میں واضح طور پر بتایا جائے۔

(د) اس بات کو یقینی بنانا کہ ہمارے پروڈکٹس/تھرڈ پارٹی پروڈکٹس کی فروخت میں کچھ پوشیدہ نہیں ہے۔

(ہ) ہماری طرف سے فراہم دہ سہولیات اور آپ ان سے کیسے استفادہ حاصل کر سکتے ہیں اور ضرورت کے وقت کس سے رجوع کیا جائے اور کیسے؟ وغیرہ کے بارے میں پوری تفصیل بتانا۔

2.1.3 آپ کو آپ کے اکاؤنٹ اور خدمات کے استعمال کے بارے میں مدد کرنا

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

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

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

(i) خدمات جو ہم دیتے ہیں۔

(ii) کرنٹ اکاؤنٹ میں کم سے کم بیلنس کی ضرورت اور اس سے منحرف ہونے پر چارجیز کی شرح۔

(iii) برانچ کے اس آفیسر کا نام جس سے ضرورت پڑنے پر رجوع کیا جاسکے۔

تعارف

یہ ایک ایسا کوڈ ہے جو بینک کے ذریعہ اپنے خورد (مائکرو) اور چھوٹے انٹر پرائز ز (صنعتوں) کے صارفین کو بہتر، آسان اور شفافیت کے ساتھ ان کے روزمرہ کے کاموں اور مالی پریشانی کے وقت بینکنگ خدمات مہیا کرانے کا وعدہ کرتا ہے۔ یہ کوڈ صرف ایم ایس ای (مائکرو اور اسمال انٹر پرائز ز) صارفین کے لئے ان کے حقوق کا چارٹر ہے بلکہ یہ ان کی اور ان کے بینک کی ذمہ داریوں پر بھی روشنی ڈالتا ہے۔ صارفین کے لئے بینک کے وعدوں کا ضابطہ (کوڈ) کے سبھی قوانین (پروویزن) مائکرو اور چھوٹے انٹر پرائز ز صارفین پر بھی جہاں ان کا تعلق ہوگا لاگو ہوں گے۔

اس کوڈ میں ''آپ'' سے مطلب ایم ایس ای (مائیکرو اور اسمال انٹر پرائزس) اور ''ہم'' سے مطلب بینک جو آپ سے معاملات طے کرتا ہے، ہوتا ہے۔

1.1 کوڈ کے مقاصد

اس کوڈ کے مقاصد ہیں:

(الف) ایم ایس ای سیکٹر کو مثبت طریقہ سے آگے بڑھانا اپنی بہترین بینکنگ خدمات کے ذریعہ۔

(ب) آپ کے ساتھ معاملات (ڈیلنگ) کرتے وقت بہترین بینکنگ پر زور دینا اور اپنا ایک معیار بنانا۔

(ج) شفافیت کو ترجیح دینا تا کہ آپ اپنی معقول امیدوں کے مطابق بینکوں سے بہتر خدمات حاصل کر سکیں۔

(د) آپ کی تجارت کے متعلق ہماری سمجھ کو بہتر بنانے کے لئے پراثر رابطہ میں اضافہ کرنا۔

(ہ) بہترین آپریٹنگ اسٹینڈرڈ حاصل کرنے کے لئے۔ کمپیٹیشن کے ذریعہ بازاری طاقتوں کی حوصلہ افزائی کرنا۔

(و) ہمارے اور آپ کے مابین بہتر رشتہ استوار کرنا۔

(ز) اپنی بینکنگ ضروریات کے لئے فوری اور بروقت رابطہ کو یقینی بنانا۔

(ح) بینکنگ سسٹم میں اعتماد کو بڑھاوا دینا۔

کوڈ (ضابطہ) کے معیار سیکشن 2 میں درج اہم وعدوں اور ذمہ داروں کے ذریعہ محفوظ ہیں

1.2 کوڈ کی کاوشیں

جیسا کہ ایم ایس ایم ای ڈی ایکٹ 2006 میں دیا گیا ہے ایم ایس ای کے دائرہ میں مائیکرو اور چھوٹی صنعتیں جو پروڈکشن کرتی ہیں مصنوعات بناتی ہیں پروسیسنگ کرتی ہیں یا اشیاء کو محفوظ رکھنے کے کام میں لگی ہیں یا ان میں اپنی خدمات پیش کرتی ہیں۔

جب تک کوئی دیگر معاملات نہ ہوں یہ کوڈ سبھی پروڈکٹ یا اس سے جڑی خدمت پر لاگو ہوتا ہے جو مندرجہ ذیل فہرست میں دکھائے گئے ہیں۔

موجودہ ریگولیٹری ہدایات کے تحت مختلف خدمات خواہ وہ برانچوں کے ذریعہ فراہم کی جا رہی ہوں یا ذیلی صنعتوں کے ذریعہ یا جوائنٹ وینچرس، ایجنٹ، کاؤنٹر پر، فون پر، ڈاک کے ذریعہ، کسی الیکٹرانک ذرائع سے انٹرنیٹ سے یا کسی اور طریقہ سے۔ حالانکہ اوپر بتائے گئے سبھی پروڈکٹ ضروری نہیں ہیں کہ ہم ان کو پیش کریں۔

(الف) قرضہ جات و دیگر کریڈیٹ سہولیات بشمول فنڈ بیسڈ کیش کریڈٹ، اوورڈرافٹ، چیک اینڈ بل خرید/کمیشن (دونوں اندرونی و بیرونی) لیٹر آف کریڈٹ کے لئے دستاویز جمع کرنا (اندرونی و بیرونی) اور غیر فنڈ بیسڈ جیسے اندرون ملک لیٹر آف کریڈٹ کے لئے عملہ کی تقرری، گارنٹی جاری کرنا (اندرونی و بیرونی دونوں) ان لینڈ یا فارن بل یا کلیکشن کے لئے چیک، بلوں کی باہمی منظوری اور ان کی دستیابی، خریدار کریڈٹ وغیرہ۔

(ب) فیما کے تحت غیر ملکی زرمبادلہ خدمات/ ریزرو بینک کی ہدایات کے مطابق کرنسی کی تبدیلی کرنا وغیرہ۔

(ج) تھرڈ پارٹی بیمہ اور مصنوعات کی مارکیٹنگ خواہ وہ برانچوں کے ذریعہ ہو یا بااختیار نمائندوں کے ذریعہ ہو۔

(iv) زونل/ریجنل منیجر اور پرنسپل نوڈل آفسر (پی این او) کا نام و پتہ جس سے برانچ میں کسی پریشانی کا سدباب نہ ہونے پر رجوع کیا جا سکے۔

(v) ہمارے بینک کے چیف ویجی لینس آفیسر کا نام پتہ اور رابطہ نمبر وغیرہ۔

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

(vii) ساری معلومات (پالیسی اور دستاویز) کو ایک کتابچہ کی شکل میں مہیا کرانا۔

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

(i) ڈپازٹس

(ii) چیک کلیکشن

(iii) شکایات کا سدباب

(iv) معاوضہ

(v) بقایا جات کی وصولیابی اور سیکوریٹی کی تحویل۔

2.1.4 اگر حالات خراب ہو جائیں تو فوری اور ہمدردانہ طور پر معاملات طے کرنا

(الف) فوری طور پر غلطی کا ازالہ کرنا اور اگر ہماری غلطی سے کوئی چارجیز لگائے گئے ہوں تو انکو منسوخ کرنا اور اگر کوئی مالی نقصان آپکو ہوا ہو تو ہماری معاوضہ پالیسی کی شرائط کے مطابق معاوضہ ادا کرنا۔

(ب) آپ کی شکایتوں کی رسید دینا اور شکایتوں کا فوری طور پر ازالہ کرنا۔

(ج) اگر آپ اپنی شکایت کے جواب سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ کو اپنی شکایت کہاں پہونچانا ہے کے بارے میں بتانا۔

(د) بینک میں تکنیکی خرابی کی وجہ سے آپ کو ہونے والی مشکلات کے ازالہ کے لئے متبادل طریقہ بتانا۔

2.1.5 آپ کی ذاتی اور کاروباری معلومات کو بالکل پرائیویٹ اور مخفی رکھنا

ہم آپ کی سبھی ذاتی اور کاروباری معلومات کو (پیراگراف 4 میں دیئے ہوئے معلات کے تحت) پرائیویٹ اور پوشیدہ رکھتے ہیں۔

2.1.6 کوڈ کی مشتہری:

(الف) ہم موجودہ صارفین کو کوڈ کی ایک کاپی، مانگنے پر، مفت فراہم کریں گے۔ کاؤنٹر پر ای۔میل کے ذریعہ یا الیکٹرانک مواصلات سے بھی کوڈ کی کاپی مہیا کرائیں گے۔

(ب) نئے صارفین کو جب آپ اپنا اکاؤنٹ کھولتے ہیں کوڈ کی کاپی کاؤنٹر پر فراہم کریں گے۔

(ج) ہر برانچ پر آپ کے مطالعہ کے لئے ہماری ویب سائٹ پر کوڈ موجود ہونا چاہئے۔

(د) اس بات کو یقینی بنایا جائے کہ کوڈ کی متعلقہ اطلاعات سے ہمارا اسٹاف باخبر ہو اور کوڈ کو عمل میں لائے۔

(ہ) ہم کوڈ کے اور اس کے قوانین کے بارے میں صارفین کو بیدار کرنے کے لئے دیگر اقدامات بھی اٹھائیں گے۔

2.1.7 غیر امتیازی پالیسی اپنانا اور عمل میں لانا

ہم ذات، مذہب، عمر، آدمی، عورت شادی شدہ غیر شادی شدہ، صحت مند، معذور، کسی صنعت کا مالک پروموٹر، پارٹنر وغیرہ میں امتیاز نہیں کریں گے۔

3-اطلاعات، شفافیت

آپ شرح سود، عوامی فیس اور چارجیز وغیرہ کی معلومات مندرجہ ذیل طریقہ سے حاصل کر سکتے ہیں۔

(الف) ہیلپ لائن یا برانچ پر فون کر کے۔

(ب) ہماری ویب سائٹ دیکھ کر۔

(ج) ہیلپ ڈیسک یا مجوزہ اسٹاف سے پوچھ کر۔

(د) ٹیرف شیڈول (مندرجہ ذیل پیراگراف 3.3 دیکھیں) کے حوالہ سے جو ہماری ویب سائٹ اور ہماری برانچوں پر مہیا ہیں۔

3.1 جنرل (عام)

ہم بتائیں گے:

(الف) سبھی اسکیموں کی خاص طور ایم ایس ای سیکٹر کے لئے پیش کش کے بارے میں آپ کو مطلع کریں گے۔

(ب) اپنے قرضوں اور پروڈکٹس کے اہم نکات کے بارے میں مثلاً کیش کریڈیٹ، معیادی قرض گارنٹی، بل کمیشن/ بل خریداری بینکس آئٹم بشمول شرح سود، سود لگانے کا طریقہ فیس اور چارجیز وغیرہ کے لئے مفصل معلومات فراہم کریں گے۔

(ج) آپ کی ضرورت کے حساب سے پروڈکٹ اور خدمات آپ کو فراہم کرنا۔

(د) اگر ہم آپ کو ایک سے زیادہ طریقوں سے خدمات مہیا کرا رہے ہیں، اے ٹی ایم، انٹرنیٹ، فون کے ذریعہ تو اس کے بارے میں تفصیل سے بتائیں گے۔

(ہ) آپ کی شناخت اور پتہ کی تصدیق کے لئے ہم کس طرح کی معلومات چاہتے ہیں جو ہماری قانونی اور انتظامی پالیسی کی ضرورت کے مطابق ہو، کے بارے میں بتائیں گے۔

3.2 شرح سود

ہم آپ کو ان پر معلومات فراہم کریں گے

(الف) آپ کی جمع اور قرض پر لگنے والے شرح سود کے بارے میں۔

(ب) اگر قرض فکسڈ شرح سود پر ہے تو اس کے ریسیٹ کلاز کے بارے میں اگر لون اگریمنٹ میں اس کا تذکرہ ہے تو اس کی تفصیل کے بارے میں۔

(ج) اگر قرض فلوٹنگ شرح سود پر ہے تو حوالہ شرح کے بارے میں جس سے یہ لنک کیا گیا ہے کے بارے میں تو اس پر لگنے والے ڈسکاؤنٹ یا پریمیم کے بارے میں بتاتے ہوئے حقیقی شرح سود کیا ہوگی کے بارے میں۔

(د) اگر آپ نے اپنے قرض پر لگنے والے فکسڈ ریٹ/ فلوٹنگ ریٹ کو بدلنے کا آپشن (پسند) دیا ہے تو اس کے چارجز کے بارے میں۔

(ہ) ہم آپ کی جمع پر/ آپ کے قرض پر وقتاً فوقتاً لگنے والے سود/ چارجز کے بارے میں۔

(و) ہم آپ کو سود/ چارجز آپ کے ڈپازٹس/ قرض پر کیسے جوڑا جاتا ہے کے بارے میں۔

(ز) ہم اپنی ویب سائٹ اور سبھی برانچوں میں ان خدمات کی مشتہری کریں گے جن پر تکنیکی طور پر کوئی فیس نہیں لی جاتی ہے۔

3.2.1 شرح سود میں تبدیلی

اگر ہم کسی فیس/ چارجیز میں اضافہ کرتے ہیں یا کوئی نئی فیس/ چارجیز لگانا چاہتے ہیں تو لاگو ہونے سے کم سے کم ایک پکھواڑہ (پندرہ دن) پہلے ہم اس کی اطلاع آپ کو مندرجہ ذیل ذرائع سے دیں گے۔

(i) لیٹر

(ii) ای۔میل

(iii) ایس ایم ایس

3.3 ٹیرف شیڈول

3.1 فیس اور چارجیز

(الف) ہم آپ کو پروڈکٹس اور خدمات جو آپ نے چنی ہیں، پر لگنے والے چارجیز کے بارے میں بتائیں گے۔

(ب) ہم یہ یقینی بنائیں گے کہ فیس اور خدماتی چارجیز بینک بورڈ سے یا ذمہ دار اتھارٹی سے منظور شدہ ہوں اور اس میں کسی ایک کیٹیگری کے گاہکوں سے کسی قسم کا امتیازی سلوک نہ کیا جائے۔

(ج) ہم آپ کی آسانی کے لئے سبھی بینک برانچوں پر اور ویب سائٹ پر ٹیرف شیڈول رکھیں گے۔

(د) ہم اپنی برانچوں پر اور ویب سائٹ پر ان خدمات کے بارے میں بتائیں گے جن پر کوئی فیس/ چارجیز نہیں لئے جاتے ہیں۔

(ہ) اگر برانچ تکنیکی طور پر اپ گریڈ کی گئی ہے تو اس کے لئے ہم آپ سے کسی قسم کا کوئی چارجیز نہیں لیں گے۔

3.3.2: فیس اور چارجیز میں تبدیلی

اگر ہم کسی فیس چارجیز میں اضافہ کرتے ہیں تو اس کے بارے میں آپ کے اکاؤنٹس اسٹیٹمنٹ/ ای۔میل/ ایس ایم ایس الرٹس/نوٹس بورڈ کے ذریعہ کم از کم ایک ماہ کے پہلے مطلع کریں گے تبدیلی سے پہلے یہ اطلاع ہماری ویب سائٹ پر بھی موجود رہے گی۔

3.4 شرائط

(الف) ہم آپ کو اپنے پروڈکٹس/ خدمات کے بارے میں متعلقہ شرائط سے ضرور آگاہ کریں گے۔

(ب) ہماری سبھی شرائط واضح ہوں گی اور آپ کے حقوق کا تحفظ کیا جائے گا۔ خاص طور سے نامزدگی کی سہولت میں اور یہ سبھی ذمہ داریاں اور سہولیات سہل زبان میں مشتہر کئے جائیں گے۔

3.4.1 شرائط میں تبدیلی

(الف) اگر شرطوں میں کوئی تبدیلی کی جاتی ہے تو ہم آپ کو مطلع کریں گے کے بذریعہ

(i) لیٹر

(ii) اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ

(iii) ایس ایم ایس یا

(iv) ای۔میل

اگر تبدیلیاں سبھی صارفین کے لئے ہیں تو

ہم اس اطلاع کو ویب سائٹ پر اور برانچوں پر مشتہر کریں گے۔

(ب) عام طور پر شرائط مستقبل کی تاریخوں سے لاگو کی جاتی ہیں 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 یا دوسرے کھاتہ میں تبدیل کر سکتے ہیں۔ اس پر آپ سے کوئی چارجیز یا سود نہیں لیا جائے گا۔

4- مخفی اور رازداری

(الف) ہم آپ کی ذاتی اور کاروباری معلومات کو مخفی اور پوشیدہ رکھتے ہیں (اس وقت بھی جب آپ ہمارے گاہک نہ رہے ہوں) ہم مندرجہ ذیل اصولوں اور پالیسیوں پر عمل کرتے ہیں۔ ہم آپ کے اکاؤنٹ کے بارے میں کسی کو کچھ نہیں بتائیں گے۔ خواہ وہ معلومات/ ڈاٹا آپ کے ذریعہ فراہم کئے گئے ہوں یا آپ کے گروپ کی دوسری کمپنیوں کے ذریعہ۔ غیر متوقع حالات کو چھوڑ کر مندرجہ ذیل معاملات میں یا بینکنگ ریگولیٹری کی طرف سے۔

(i) اگر قانونی طور سے کوئی اطلاع مانگی جاتی ہے تو بتائیں گے۔

(ii) اگر اطلاع فراہم کرنا عوامی مفاد میں ہے تو بتائیں گے۔

(iii) اگر فراڈ وغیرہ سے بچنے اور خطرات سے نپٹنے کے طور پر ہوشمندانہ اقدام اٹھانے کے لئے ہمیں اپنے مفاد کے لئے آپ کے بارے میں آپ کے اکاؤنٹ کے بارے میں (نام، پتہ وغیرہ) ضرورت پڑنے پر یہ اطلاع ظاہر کی جاسکتی ہے لیکن اس کا استعمال کسی بھی غلط کام کے لئے یا دوسری کمپنیوں کو مارکیٹنگ مقصد کے لئے فراہم کرنے کے لئے بالکل بھی نہیں کیا جائے گا۔

(iv) اگر آپ خود معلومات کے اظہار کے لئے کہتے ہیں یا ہم آپ کی اجازت حاصل کرتے ہیں۔

(ب) ہم آپ کی ذاتی اور تجارتی اطلاعات کو کسی بھی مارکیٹنگ مقاصد کے لئے کسی کو بھی بشمول ہم خود کے لئے استعمال نہیں کریں گے۔

4.1 کریڈیٹ انفارمیشن کمپنیز

(الف) جب آپ کریڈٹ سہولیات کے بارے میں درخواست کرتے ہیں تو ہم آپ کو کریڈیٹ انفارمیشن کمپنیوں کی اہمیت کے بارے میں وضاحت کریں گے اور اطلاعات کے اثر کے بارے میں بتائیں گے کہ آپ کریڈٹ کیسے حاصل کرسکتے ہیں۔

(ب) جب آپ اپنا کریڈٹ سہولیات حاصل کرتے ہیں تو ہم آپ کے قرض کی تفصیلی رپورٹ سی آئی سی کو فراہم کریں گے۔

(ج) کریڈٹ انفارمیشن کمپنیز (سی آئی سی) کو وقتاً فوقتاً اب تک کی سبھی اطلاعات کریڈٹ کے بارے میں دے دی جاتی ہیں۔

(د) سی آئی سی کو آپ کی ذاتی قرضے جو آپ نے لئے ہیں کے بارے میں بھی بتایا جاتا ہے۔ سی آئی سی کو اس بارے میں بھی بتایا جاتا ہے۔

(i) جب آپ ادائیگی کرنے میں پچھڑ جاتے ہیں۔

(ii) قرضے کی رقم جب جھگڑے میں پڑ جائے۔

(ہ) اگر آپ کے قرضے کے اکاؤنٹ میں کوتاہی ہوگئی ہو اور اس کے بعد پھر ٹھیک ہوگیا ہو تو اگلے ماہ میں ہم سی آئی سی کو اسی کے بارے میں بھی مطلع کریں گے۔

(د) ہم سی آئی سی کو آپ کے اکاؤنٹ کے بارے میں تازی اطلاعات فراہم کرتے رہیں گے۔ خاص طور پر جب آپ کا اکاؤنٹ غیر معیاری سے معیاری ہوگیا ہو یا جب آپ کا اکاؤنٹ باضابطگی میں آگیا ہو اور ہم کو آپ پر پورا اطمینان ہوگیا ہو۔

(ز) جب آپ ہمارے پاس کریڈٹ سہولت کے لئے درخواست گزارتے ہیں ہم آپ کی درخواست مجوزہ فیس لے کر سی آئی سی سے حاصل شدہ کریڈٹ انفارمیشن کی کاپی مہیا کرادیتے ہیں۔

(ح) جب آپ یک مشت تصفیہ کے تحت تصفیہ کرتے ہیں اور اپنا اکاؤنٹ جو ہمارے ساتھ ہے۔ بند کردیتے ہیں۔ ہم آپ کو کریڈٹ انفارمیشن ریکارڈ جو سی آئی سی کو مہیا کرایا جاتا ہے کے بارے میں اور اس کے منفی اثرات کے بارے میں تفصیل سے بتائیں گے کہ آپ کو مستقبل میں ہم سے یا کسی دوسری بینک سے کریڈٹ لینے میں کتنی دشواری آئے گی۔

5- قرض دینا

(الف) ہماری قرض پالیسی قومی پالیسی کی روح ہے اور اس کے مقاصد کا آئینہ ہے اور اس کی انتظامی ہدایات کے تابع ہے۔ ہم ساری سہولیات ایک ہی کھڑکی سے فراہم کرنے کے پابند ہیں۔

(ب) ہم مائیکرو اور اسمال انٹرپرائزز اینڈ ریہیبی لٹیشن سے متعلقہ قرض پالیسی کو اپنی ویب سائٹ پر رکھیں گے اور برانچوں پر بھی مطالعہ کے لئے رکھیں گے آپ کی درخواست پر ہم بہت کم قیمت پر آپ کو اس کی کاپی بھی مہیا کرائیں گے۔

(ج) ہم آپ کو کریڈٹ گارنٹی اسکیم (کریڈٹ گارنٹی فنڈ ٹرسٹ، مائیکرو انٹرپرائزز کے لئے) کے اہم نکات پر بشمول فائدوں پر روشنی ڈالیں گے نیز اس اسکیم کے چارجیز کس طرح ادا کئے جائیں بھی بتائیں گے۔ یہ اسکیم چندہ بینکوں کے ذریعہ قائم کی گئی ہے اس کو عام طور پر سی جی ٹی ایم ایس ای۔ گارنٹی اسکیم جو مائیکرو یا اسمال انٹرپرائزز کے لئے ہے کے نام سے جانا جاتا ہے۔ یہ اسکیم سبھی نئے و پرانے بہت چھوٹی و چھوٹی صنعتوں کے لئے موجود ہے اس میں سروس انٹرپرائزز بھی شامل ہیں جو 100 لاکھ روپیہ تک کی کیپ فی قرض حصول کنندہ تک کی حد میں آتی ہیں اس میں رٹیل ٹریڈ، تعلیمی ادارہ، ٹریننگ انسٹی ٹیوٹ اور خود امدادی گروپ جو اس اسکیم میں شامل ہیں الگ ہیں۔

(د) اگر کوئی قرض امدادی (سبسیڈی) یا کوئی دوسری کریڈٹ گارنٹی اسکیم میں آتا ہے ہم آپ کو اس اسکیم کی خصوصیات کی وضاحت کریں گے اور آپ کی ہر ضروریات کی تکمیل کریں گے۔

(ہ) ہم قرض خواہوں کے لئے مالیاتی انتظام سے متعلق علمی پروگرام ترتیب دیں گے۔

(و) ہم وقفہ وقفہ سے ایم ایس ای قرض خواہوں کے ساتھ میٹنگ کا انعقاد کریں گے تاکہ ایک دوسرے سے مشوروں اور خیالات کا تبادلہ کر سکیں۔

5.1 کاوشیں

ہم کریں گے:

(الف) قرض کے درخواست فارم بغیر قیمت کے، معیاری، صاف سلجھے ہوئے، سمجھنے میں آسان، فراہم کریں گے۔

(ب) ہم آپ کو جمع کرنے والے دستاویزوں کی چیک لسٹ دیں گے (اس میں قانونی و انتظامی ضرورتوں کا لحاظ رکھا جائے گا) جو درخواست فارم کو پوری طرح سے مکمل کرنے میں مدد دے گی۔ اگر ضرورت ہو تو ہم آپ کو قرض درخواست فارم بھرنے میں بھی مدد کریں گے۔

(ج) ہم آپ کو درخواست فارم مہیا کراتے وقت سبھی اطلاعات جیسے سود، سالانہ، پروسیسنگ فیس کوئی دوسرے چارجیز، پری پے منٹ آپشن یا دوسرے معاملات جو آپ کے مفاد پر اثر انداز ہوں کے بارے میں تفصیل سے بتائیں گے تاکہ آپ دوسری بینکوں سے موازنہ کر سکیں اور بہتر فیصلہ کر سکیں۔

(د) آپ کی درخواست فارم موصول ہونے پر آپ کو تحریری وصولیابی دیں گے خواہ آپ نے اس کو خود دیا ہو یا آن لائن جمع کیا ہو ہم وصولیابی میں آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ آپ کی درخواست پر کتنا وقت لگے گا۔

(ہ) عام طور پر درخواست کی پروسیسنگ کے وقت سبھی ضروری کاغذات ہم لے لیتے ہیں کریڈٹ سہولت مہیا کرانے کے لئے پھر بھی اگر کوئی مزید اطلاع درکار ہوتی ہے ہم آپ سے درخواست موصول ہونے کے سات (7) دن کے اندر رجوع کریں گے۔

(و) موجودہ قرض سہولت کی تجدید کے وقت جو عموماً اطمینان بخش طریقہ سے چلتی رہی ہے، ہم آپ سے ایسے دستاویز جو اس وقت ہمارے پاس نہیں ہیں حاصل کر لیں گے۔

(ز) ہم آپ کو بہت ہی اہم شرائط پر قرض/کریڈٹ سہولت منظور کریں گے جو آپ حاصل کرنا چاہیں گے۔

(ح) ہم کوشش کریں گے کہ آپ کو اپنی درخواست کی حیثیت معلوم ہو جائے۔

(ط) ہم 5 لاکھ تک کے قرض کی درخواست پر پروسیسنگ چارجیز کچھ نہیں لیں گے خواہ منظور ہوا ہو یا نہ ہوا ہو۔

(ی) ہم 5 لاکھ تک کی کریڈٹ لمٹ یا موجودہ کریڈٹ لمٹ میں اضافہ کی درخواستیں 2 ہفتہ میں اور 5 لاکھ سے زیادہ 25 لاکھ تک کی درخواستیں 3 ہفتہ اور 25 لاکھ سے اوپر کی کریڈٹ کی درخواستیں 6 ہفتہ کے اندر (حصول کی تاریخ سے) نپٹا دیں گے بشرطیکہ درخواستیں پوری طرح مکمل ہوں اور چیک لسٹ کے حساب سے سبھی دستاویز جمع ہوں۔

5.2 کریڈٹ ایسسمنٹ (ساکھ کا تعین)

(الف) ہم کریں گے:

(i) اپنے اسٹاف/ایجنسی کے ذریعہ آپ کی درخواست میں دی گئی تفصیلات کی تصدیق کے لئے آپ کے کاروباری/رہائشی پتہ پر چھان بین کریں گے۔

(ii) آپ کو قرض دینے سے پہلے یا اوورڈرافٹ بڑھانے سے پہلے ہم آپ کی قرض درخواست کی صحیح طریقہ سے چھان بین کریں گے۔

(iii) آپ کے ذریعہ دیئے گئے نقشوں (منصوبوں) کی وجوہات اور مناسبت سے ہم اپنے کو مطمئن کریں گے۔

(iv) ہم آپ کی کریڈٹ ضروریات کا تعین کرتے وقت بازار کے اتار چڑھاؤ کے اثرات آپ کے کاروبار پر، سہالگ اور غیر سہالگ کے اوقات میں آپ کی کریڈٹ لمٹ کا الگ الگ تعین کریں گے۔

(ب) ہم آپ سے بہتر ساکھ تعین کرنے کے لئے مندرجہ ذیل اطلاعات مانگ سکتے ہیں۔

(i) قرض لینے کا مقصد

(ii) آپ کا کاروباری پلان

(iii) آپ کے کاروبار میں نقدی کا بہاؤ، منافع، موجودہ مالیاتی ذمہ داریاں اور ان پر عمل کے بارے میں اگر ضرورت ہو تو اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹس کی معلومات حاصل کرنا۔

(iv) آپ کی ذاتی مالی ذمہ داریاں

(v) آپ نے ماضی میں اپنے فائنس کو کیسے ہینڈل کیا۔

(vi) کریڈٹ انفارمیشن کمپنی سے ہم آپ کے بار میں معلومات حاصل کریں گے۔

(vii) کریڈٹ ریٹنگ ایجنسی کے ذریعہ آپ کے کاروباری ریٹنگ معلوم کرنا۔ اگر کوئی ہو۔

(viii) دوسرے قرض دہندوں سے دیگر معلومات آپ کے بارے میں حاصل کرنا۔

(ix) بازار کی رپورٹ۔

(x) کیا کبھی غیر منقولہ جائیداد یا پلانٹ و مشینری وغیرہ سیکوریٹی کی شکل میں رکھی گئی، اس کی قیمت کی رپورٹ قانونی سیکوریٹی رپورٹ، انجینئر اور ہمارے ذریعہ پینل میں مقرر وکیل کے ذریعہ حاصل رپورٹ کی ضرورت ہوگی۔

(xi) کیا صارف سی جی ٹی ایس ایم ای گارنٹی کے تحت اپنے کولانے کے لئے راضی ہے۔ جہاں یہ گارنٹی لاگو ہے۔

(xii) کوئی دیگر متعلقہ معلومات

(ج) ہم

(i) 10 لاکھ روپیہ تک کسی کریڈٹ لمٹ یا ریز روبینک کے ذریعہ وقتاً فوقتاً اعلان شدہ حد تک کے لئے ہم مزید کولیٹرل ضمانت کی درکار نہیں کریں

گے۔

(ii) ہم مزید ضمانت سے مستثنیٰ 25 لاکھ روپیہ تک کی کریڈٹ لمٹ (حد) پر غور کریں گے بشرطیکہ آپ کا بینک ٹریک ریکارڈ اچھا ہو اور آپ کی مالی حالت مضبوط اور ٹھوس ہو۔

(iii) ہم آپ کی رضامندی سے 100 لاکھ روپیہ تک کی کریڈٹ کیپ کے اندر سی جی ایف ٹی فار ایم ایس ای کی کریڈٹ گارنٹی اسکیم کے تحت آپ کو کریڈٹ سہولیات فراہم کریں گے۔ اور اس کے مطابق ہم مزید ضمانت/تھرڈ پارٹی گارنٹی پر زور نہیں دیں گے اگر یہ سہولت ہمارے ذریعہ منظور کر لی جاتی ہے تو آپ کو سبھی سہولتیں جس کے آپ اہل ہیں فراہم کی جائیں گی اور آپ کی رضامندی سے سی جی ٹی ایم ایس ای اسکیم کے احاطہ میں آپ کو مان لیا جائے گا۔

(iv) ہم آپ کو سالانہ کاروبار کے کم سے کم 20 فی صدی کے حساب سے مائیکرو اور چھوٹی صنعتوں کے لئے (مصنوعات) کیپٹل لمٹ فراہم کریں گے۔

(v) اگر آپ کا کاروبار امید سے زیادہ اچھا چل رہا ہے اور آپ کے پاس ضروری ثبوت ہیں بہتر کارکردگی کے اور آپ کو بنیادی تعین سے زیادہ کی رقم درکار ہے تو ہم آپ کی درخواست پر غور کر کے کام کی کیپٹل لمٹ (حد) میں اضافہ کر دیں گے۔

(د) گارنٹی

اگر آپ چاہتے ہیں کہ ہم آپ کی ذمہ داریوں کی کسی دوسرے سے پیش سیکوریٹی/گارنٹی منظور کر لیں تو ہم آپ کی اجازت سے آپ کی مالی حیثیت کی خفیہ جانکاریاں ان سے/ان کے قانونی صلاح کار سے حاصل کریں گے۔ ہم یہ بھی چاہیں گے کہ:

(i) ہم ان کی حوصلہ افزائی کریں کہ وہ آزادانہ طور پر قانونی صلاح لیں کہ ان کا یہ قدم/ذمہ داری کے نتائج کیا ہوں گے ہم ایسے موزوں دستاویز پر صاف طریقہ سے ان کے دستخط بھی حاصل کریں گے۔

(ii) ہم آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ گارنٹی/سیکوریٹی لینے کا مطلب یہ ہے کہ آپ بھی اتنے ہی ذمہ دار ہیں جتنا کہ قرض لینے والا۔

(iii) آپ کے ذریعہ حاصل کریڈٹ سہولت پر گارنٹر کو قرض منظوری کی شرائط کی کاپی بھی ہم دیں گے۔

(iv) ہم گارنٹر کو آپ کے ذریعہ معیادی قرض کے اکاؤنٹ کے سالانہ اسٹیٹمنٹ کی کاپی ارسال کریں گے۔

5.3 منظوری کرنا/مسترد کرنا

ہم کریں گے:

(الف) کسی بھی کریڈٹ سہولت منظور کرانے کے لئے ڈپازٹ کی مانگ نہیں کریں گے۔

(ب) آپ کو اوور ڈرافٹ کی سہولت دینے یا موجودہ اوور ڈرافٹ کی لمٹ کو بڑھانے کے لئے ہم آپ کو یہ بھی بتائیں گے کہ آپ کا اوور ڈرافٹ (رقم) مانگ پر فوراً یا کسی طرح ادا کرنا ہوگی۔

(ج) آپ کو کریڈٹ سہولیات کا احاطہ کرتی ہوئی شرائط اور آگاہی کی تحریری دستاویز جس پر آپ کے اور ہمارے منظوری کی قبولیت ہوگی مہیا کریں۔

(د) آپ کو آپ کی درخواست کے ساتھ منسلک سبھی دستاویز کی کاپیاں (مصدقہ) ہم آپ کو بغیر قیمت کی ادائیگی کے فراہم کریں گے۔

(ہ) اگر آپ کے ذریعہ دی گئی درخواست مسترد ہو جاتی ہے تو ہم آپ کو قرض/کریڈٹ سہولت نامنظوری کی وجہ تحریری طور پر دیں گے۔

(و) ریٹنگ سسٹم پر عمل کرنے کے لئے پیرامیٹرس (اصول) پر ہم آپ سے صلاح و مشورہ کریں گے۔

(ز) ہم 50 لاکھ روپیہ تک کے قرض کی وقت سے پہلے ادائیگی (فکسڈ ریٹ پر قرض) پر کسی قسم کی پنالٹی (جرمانہ) نہیں لیں گے۔

(ح) ہم فلوٹنگ ریٹ پر قرض کی وقت سے پہلے ادائیگی پر کسی قسم کا جرمانہ (پنالٹی) نہیں لیں گے۔

(ط) قرض/کریڈٹ سہولت منظوری کے دو دن کے اندر آپ کو رقم دینا یقینی بنائیں گے۔

(ی) آپ کو قرض ادائیگی کا متبادل (جس میں اصل رقم کی قسط اور اس پر سود) شیڈول دیں گے۔

(ک) آپ کو مہیا کرایا گیا قرض منظوری کے لیٹر میں موجود شرائط کے مطابق ہم آپ کو دی جانے والی سہولیات پر نظر ثانی اور تجدید کی یقین دہانی بھی کراتے رہیں گے۔

5.4 سینٹرل رجسٹری (مرکزی اندراج)

جب آپ قرض سہولت حاصل کر لیتے ہیں ہم آپ کو سینٹرل رجسٹری کی صلاح دیں گے کہ کیسے کام کیا جائے اور ریکارڈ کو کس طرح محفوظ رکھا جائے تا کہ کوئی قرض دہندہ/فرد جو آپ کی جائیداد سے ڈیلنگ کا خواہشمند ہے وہ بغیر آپ کی مرضی کے وہ حقیقت نہ جان سکے۔

5.5 پوسٹ ڈسبرسمنٹ (قرض دینے کے بعد)

ہم:

(الف) ہم آپ کے کاروبار میں کسی بھی قسم کی مداخلت نہیں کریں گے سوائے ان کے جو قرض منظوری کے وقت شرائط میں شامل ہیں۔ یا آپ کے خلاف اگر کوئی شکایت ہم تک پہونچتی ہے۔

(ب) ہمارے اور آپ کے مابین کاروبار کے سلسلہ میں اگر کوئی پریشانی آتی ہے تو ہم مثبت رویہ اختیار کرتے ہوئے آپ کی جائز پریشانیوں کے ازالہ کے لئے ہمدردانہ طریقہ سے غور کریں گے۔

(ج) ہم چاہیں گے کہ اگر آپ کسی دوسرے ادارے سے کریڈٹ سہولت لے رہے ہیں تو اس کے بارے میں ضرور مطلع کریں۔

(د) ہم وقفہ وقفہ سے لگاتار بنیاد پر مندرجہ ذیل اطلاعات آپ سے حاصل کرتے رہیں گے۔

(i) ہم وقفہ وقفہ سے آپ کے اسٹاک اور دوسرے اسٹیٹمنٹ۔

(ii) اپنے تجارتی پلان کے نتائج اور حقیقی نتائج کا موازنہ۔

(iii) اپنے تجارتی پلان کے اہم پہلوؤں کی ترقی (بہتری)

(iv) سالانہ اکاؤنٹس جیسے بیلنس شیٹ نفع۔نقصان کا اسٹیٹمنٹ اور دیگر تائیدی دستاویز۔

(v) عمر کے حساب سے اپنے قرض داروں اور قرض دہندوں کا خاکہ اور رقم کا خلاصہ۔

(ہ) ہم آپ کو آپ کی کریڈٹ لمٹ کے حساب سے حفاظتی اقدامات کے تحت رقم نکالنے کی اجازت دیں گے۔

(و) اگر حالات آپ کے بدلتے ہیں تو ہم آپ سے کچھ معلومات کے لئے بات کریں گے۔

(ز) اگر آپ قرض کھاتہ تبدیل کرنا چاہتے ہیں خواہ وہ کسی دوسری بینک/ یا کسی دوسرے مالیاتی ادارہ میں جو آپ کے قرض کھاتہ کی ذمہ داری لے رہا ہے تو ہم آپ کی درخواست پر دو ہفتہ کے اندر اپنی رضامندی دے دیں گے۔

(ح) اگر آپ کے ذریعہ ہمارا قرض واپس ادا کر دیا جاتا ہے اور اگر کوئی دوسری دین داری آپ کی طرف نہیں نکلتی ہے تو آپ کے سارے سیکوریٹی کے دستاویز آپ کو فوراً واپس کر دیئے جائیں گے۔

(ط) ہم آپ کی درخواست موصول ہوتے ہی ضمانت کے طور پر رکھے دستاویز اسی دن واپس کر دیں گے۔

(ی) مزید سیکوریٹی کے اندراج پر ہم 24 گھنٹہ کے اندر آپ کو رقم نکالنے کی لمٹ میں اضافہ کر دیں گے۔

(ک) ہم آپ کو پیراڈیکل اسٹیٹمنٹ (آپ کے کھاتہ کا) کے علاوہ آپ کے ڈیمانڈ لون/ معیادی لون کا اسٹیٹمنٹ بھی دیں گے۔

(ل) ٹیرف شیڈول میں درج فیس کے حساب سے ہم آپ کو قرض اسٹیٹمنٹ آپ کی مرضی کے مطابق کسی بھی وقت دینے کو تیار ہیں۔

(م) مندرجہ ذیل میں سے کسی ایک یا زیادہ طریقوں سے ہم آپ کے کاروبار کی ترقی پر نگاہ رکھتے رہیں گے۔

(i) آپ کی چھان بین وقفہ وقفہ سے اسٹیٹمنٹ کے ذریعہ کرتے رہیں گے۔

(ii) ہمارے پاس آپ کے اکاؤنٹ سے لین دین پر ہم نگاہ رکھتے رہیں گے۔

(iii) ہم اپنے اسٹاف/نمائندہ کے ذریعہ آپ کے پاس موجود اسٹاک اور ہمارے ذریعہ فائنانس کی گئی مشینری وغیرہ کا معائنہ کرواتے رہیں گے۔

(iv) جب بھی ضرورت ہوگی ہم آپ کے کاروبار کے سلسلہ میں بازار سے رپورٹ حاصل کرتے رہیں گے۔

(س) اس سے پہلے کہ آپ کا اکاؤنٹ (این پی اے) نادہندہ ہو جائے ہم آپ کے اکاؤنٹ کی کیفیت سے لیٹر، ای۔میل، ایس ایم ایس کے ذریعہ مطلع کرتے رہیں گے۔

(ع) آپ کے کاروبار کی ناگفتہ حالت میں پہونچنے پر ہم آپ کو پیشگی مزید ضمانت/سیکوریٹی (جیسا کہ معاہدہ میں تحریر ہوگا) کے لئے نوٹس دیں گے۔

5.6 غیر فنڈ کی بنیاد پر سہولیات

ہم غیر فنڈ کی بنیاد پر سہولت کی پیش کش کرتے ہیں، مشینری خرید، خام مال خرید، تصرف میں آنے والی اشیاء کی خرید وغیرہ۔ یہ خرید لیٹر آف کریڈٹ کے ذریعہ کی جاسکتی ہے۔ اس کے علاوہ ہم صلاح خریداری کے لئے مصالحت بھی کراتے ہیں۔ لیٹر آف کریڈٹ، گارنٹی، مال کا کلیکشن وغیرہ قومی قوانین کے علاوہ انٹرنیشنل چیمبر آف کامرس کے متعلقہ ضابطوں کے تحت جن کو آپ بھی مانتے ہیں کی رہنمائی میں کام کیا جاتا ہے۔

5.7 انشورنس (بیمہ)

(الف) اگر ہم کسی بیمہ کمپنی کی طرف سے کام کر رہے ہیں تو ہم آپ کو بیمہ کے بارے میں مطلع کریں گے۔

(ب) ہم آپ کو یقین دلاتے ہیں کہ آپ کی تحریری مرضی کے مطابق ہی آپ کو مختلف بیمہ پروڈکٹ کی سہولت دیں گے۔

(ج) اگر آپ کے ذریعہ قرض کے حصول کے لئے آپ کی سیکورٹیز ہمارے پاس رہن ہیں تو ہم آپ کو کسی مخصوص بیمہ کمپنی سے بیمہ پروڈکٹ حاصل کرنے کے لئے ضد نہیں کریں گے۔

5.8 مالی مشکلات

ہم آپ کی کس طرح مدد کر سکتے ہیں۔

5.8.1 ہم آپ کی مالی مشکلات کے معاملات پر مثبت طور پر ہمدردانہ طریقہ سے غور کریں گے۔ سب سے پہلے آپ اپنی پریشانی کو سمجھئے پھر ہم کو جلد سے جلد بتائیے۔ اگر ہم کو آپ کی مشکلات کا علم ہوتا ہے تو ہم آپ کو تحریری طور پر اس کی اطلاع دیں گے۔ اگر جلدی بہت اہم ہے تو ہم آپ کو فون، فیکس یا ای۔میل سے رابطہ قائم کرنے کی کوشش کریں گے۔

5.8.2 یہ فہرست آپ کے لئے مثال کے طور پر پیش کی جارہی ہے ہم سے کس طرح آپ رابطہ کریں اگر آپ کی سمجھ میں نہیں آرہا ہے کہ کیا ہو رہا ہے۔

(الف) اگر تجارتی پیداوار میں دیری ہو رہی ہے اور اس وجہ سے قیمتیں بڑھ رہی ہیں۔

(ب) اگر وقتاً فوقتاً جمع کئے جانے والے اسٹیٹمنٹ میں غیر معمولی تاخیر ہو رہی جیسے اسٹاک اسٹیٹمنٹ، اعداد کی تجدید و آڈیٹیڈ شدہ مالیاتی اسٹیٹمنٹ وغیرہ۔

(ج) اگر آپ کے کیش کریڈٹ/کرنٹ اکاؤنٹ سے چیک واپسی کی وارداتیں زیادہ ہو رہی ہیں۔

(د) اگر آپ منظور لمٹ سے زیادہ کا استعمال بار بار کر رہے ہیں۔

(ہ) اگر بغیر تسلی بخش وضاحت کے آپ کی تجارت میں اتار چڑھاؤ بہت زیادہ ہو رہے ہیں۔

(و) اگر آپ کے کاروبار میں بار بار کام رک رہا ہے جس کی کوئی خاص وجہ بھی نہیں ہے۔

(ز) اگر آپ کو لگا تار نقصان ہو رہا ہے۔

(ح) اگر اچانک آپ کا کاروباری پارٹنر یا پرموٹر یا بڑا گاہک یا ملازمین الگ ہو رہے ہیں۔

(ط) اگر آپ اپنی تجارت کا بڑا حصہ فروخت کر دیتے ہیں۔

(ی) اگر آپ ہم سے حاصل کریڈٹ سہولت/سہولیات کے طے شدہ کاروبار کے علاوہ کسی دوسری جگہ استعمال کر رہے ہیں۔ یا فنڈس کا استعمال دوسرے کاروبار میں کر رہے ہیں۔

(ک) اگر آپ وقفہ وقفہ سے اپنے کاروبار میں دلچسپی نہیں لے رہے ہیں۔

(ل) اگر آپ مجوزہ قرض واپسی شیڈول میں ناکامیاب ہیں۔

(م) اگر آپ کے ذریعہ آپ کے گاہکوں کو بھیجے ہوئے مال کے بل لگا تار ان پیڈ واپس آ رہے ہیں۔

(ن) اگر آپ اپنے طرف کے بلوں (سپلائرس کے ذریعہ بھیجے گئے بلوں) کا بھگتان نہیں کرتے ہیں۔

(س) اگر آپ ہمارے ذریعہ آپ کو دی ہوئی گارنٹی کا احترام نہیں کرتے ہیں جب آپ سے درخواست کی جاتی ہے۔

(ع) اگر آپ کا قرضہ حجم بڑھتا جا رہا ہے آپ کے کاروبار کے ٹرن اوور کے مقابلہ۔

(ف) اگر آپ کی ساری فروخت (سیل) آپ کے اکاؤنٹ کے ذریعہ نہیں ہو رہی ہیں۔

(ص) اگر آپ قرض ایگریمنٹ میں دی ہوئی شرطوں پر عمل نہیں کر رہے ہیں۔

(ق) اگر آپ تسلیم شدہ اطلاعات کو وقت معین پر نہیں دے رہے ہیں۔

(ر) اگر کوئی دوسرا کریڈٹ دینے والا آپ کے کاروبار کو بند کرنے کے لئے قانونی چارہ جوئی کرتا ہے۔

5.8.3۔ ہم آپ کو آپ کی مالی مشکلات سے نکالنے کے لئے ہر ممکن مدد کر سکتے ہیں لیکن یہ سب کچھ آپ کے تعاون سے ہی ہو سکتا ہے۔ ہم آپ کو مالی مشکلات سے نکالنے کے لئے جامع خاکہ (پلان) تیار کریں گے اور ہم آپ کو تحریری طور پر بھی بتائیں گے کہ ہم کن باتوں پر متفق ہیں۔

5.8.4۔ ہم کوشش کریں گے آپ کو کریڈٹ کونسلنگ مہیا کرائی جائیں تا کہ ہم آپ کو آپ کی مالی پریشانیوں سے نجات دلانے میں مددگار ثابت ہوں۔

5.8.5۔ (الف) اگر آپ پریشانی میں ہیں اگر آپ چاہیں تو ہم آپ کے صلاح کاروں سے بات کریں گے۔ اس میں خاص بات یہ ہے کہ آپ بھروسہ رکھ کر اپنے کاروبار کے بارے میں تفصیلی اطلاع دیتے رہیں گے۔ آپ اپنے ایگریمنٹ کو ہمارے سامنے رکھیں اور اس میں آپ کے مفاد کے حساب سے ضروری تبدیلی کرنے کے لئے ہم تیار ہیں۔

(ب) ہم آپ سے دیگر مالیاتی اطلاعات/ ذمہ داریوں کے بارے میں جاننا چاہیں گے یہ ہمیں آپ کے ساتھ کام کر کے آپ کے مسائل کو سمجھنے میں مددگار رہوگا۔

5.9۔ بیمار مائیکرو اور اسمال صنعتوں کی تیمارداری کرنا اور قرضوں کی از سر نو تشکیل

5.9.1 اگر آپ کے ذمہ قرضوں کی ادائیگی نہیں ہو پا رہی ہے گذشتہ تین ماہ یا اس سے زیادہ وقت سے یا آپ کا مجموعی نقصان پچھلے اکاؤنٹ سال میں آپ کی نیٹ ورتھ رقم کا 50% (پچاس فیصد) تک پہونچ گیا ہے تب ہم آپ کے لئے آپ کے قرض ڈھانچہ کے پروگرام کی از سر نو تشکیل/ تیمارداری یعنی اس میں آپ کی کیا مدد (نرسنگ) کی جائے، کے بارے میں غور کریں گے۔

5.9.2 آپ کی درخواست پر جو آبادکاری/قرض ڈھانچہ کی از سر نو تشکیل کے بارے میں ہے غور کرتے ہوئے ہم:

(الف) تحقیق کریں گے کہ آپ کی صنعت/ پروجیکٹ میں ترقی کرنے کا جذبہ ہے/ اس کی نشو ونما ہوسکتی ہے پھر ہم آپ کو تین ماہ کے اندر آپ کی صنعت کو بیمار صنعت بتانے کے لئے اپنی رائے کے بارے میں آپ کو بتائیں گے۔

(ب) اگر آپکی صنعت (یونٹ) ترقی لائق/نشو ونما لائق پائی جاتی ہے تو ہم اسکو کھڑا کرنے کیلئے وقت پر صحیح طریقہ کار کی شروعات اس کو (یونٹ کو) زندہ کرنے کے لئے کریں گے۔

(ج) اگر آپکی یونٹ میں نشو ونما لائق حوصلہ ہے اور وہ کنسورشیم/ بہت سے بینکنگ انتظام کے تحت ہے، اور ہمارے پاس آپکی یونٹ کی سب سے زیادہ ذمہ داریاں ہیں تب ہم از سر نو تشکیل پیکیج پر کام کریں گے۔

(د) ہم آبادکاری پیکیج پر کام کرتے وقت آپ کو مالی تعاون دینے پر جو ریزرو بینک کی شرائط کے مطابق ہوگا آپ کی درخواست موصول ہونے کے 60 دن کے اندر اس پر عمل کریں گے۔

(ہ) اگر آپ کے یونٹ کو نشو ونما لائق نہیں پایا جاتا ہے تو آپ کو ایک اور موقع دیا جائے گا کہ آپ اپنا معاملہ ہماری اونچی اتھارٹی کے سامنے پیش کریں۔

5.9.3 اگر ہم اس نتیجہ پر پہونچتے ہیں کہ آپ کے لئے آبادکاری پلان کامیاب نہیں ہوگا تو ہم ان وجوہات کو آپ کو وضاحت کریں گے اور ہم آپ کی مدد کریں گے و آپ کے صلاح کاروں کو دوسرے طریقۂ کار (آپشن) کے بارے میں غور کرنے کے بارے میں کہیں گے۔

5.9.4 اگر ہم کسی مصالحت پر نہیں پہونچتے ہیں تو آپ کو بتادیں گے کہ اب ہم آپ کی مدد کرنے سے قاصر ہیں اور ہم یہ بھی بتادیں گے کہ کب تک ہم اپنا سہارا ختم کر رہے ہیں۔

5.10 باقیات (ڈیوز) کا یک وقتی تصفیہ

(الف) اگر کسی معاملہ میں بینک ''یک وقتی تصفیہ اسکیم'' لاتی ہے تو اسکی خوب تشہیر کی جائیگی اس کو بینک کی ویب سائٹ پر رکھا جائے گا اور مشتہری کے دیگر ذرائع کا بھی استعمال کیا جائے گا۔

(ب) اگر ہم آپ کو یک وقتی تصفیہ باقیات (ڈیوز) کی ادائیگی کی پیش کش کرتے ہیں تو ہم آپ کو اپنی پیش کش کی تفصیلات سے آگاہ کریں گے۔

(ج) ہمارے ذریعہ یک وقتی تصفیہ کی پیش کش کی شرائط وغیرہ ہم تحریری طور پر دیں گے۔

(د) ہم آپ کو اپنی درخواست دینے کے لئے کافی ضروری وقت دیں گے تاکہ آپ اپنے باقیات کی ادائیگی کر کے اسکیم سے فائدہ اٹھاسکیں۔

(ہ) اگر یک وقتی تصفیہ کی تجاویز پر اتفاق ہوجاتا ہے تو ہم اس معاہدہ کی کریڈٹ ہسٹری جو کریڈٹ انفارمیشن کمپنیز (سی آئی سی) رکھتی ہیں کو اس کے نتائج سے آگاہ کردیں گے۔

5.11 قرضوں اور باقیات کی فروختگی

(الف) اگر ہم آپ کے ذمہ قرضوں اور ڈیوز کو کسی دوسرے ادارہ کو فروخت کرتے ہیں تو ہم آپ کو اس ادارہ کی پوری تفصیل، نام اور رابطہ کے بابت بتائیں گے اور یہ بھی بتائیں گے کہ اس ادارہ کو ہم نے آپ کے کتنے باقیات اور رقم کو منتقل کیا ہے۔ عام حالات میں ایسے قرض اور ڈیوز کو جو میعاری نہیں ہوتے ہیں، کو ہی اسیٹ ریکنسٹرکشن کمپنی (اے آر سی) کو معاہدہ کے ذریعہ فروخت کرنے پر غور کیا جاتا ہے۔

(ب) ایسے معاملات میں آپ کی ذمہ داری ہوگی کہ اس ادارہ کو جہاں آپ کے قرض/ ڈیوز کو منتقل کیا گیا ہے پوری رقم کی ادائیگی کریں۔

(ج) وہ ادارہ جہاں آپ کی باقیات اور قرض کو منتقل کیا گیا ہے وہ لگاتار آپ کی ساکھ رپورٹ سی آئی سی ز کو دیتا رہے گا۔

(د) اگر آپ کو اس ادارہ سے کوئی پریشانی ہورہی ہے جہاں آپ کا قرض/ ڈیوز منتقل کئے گئے ہیں تو ہم آپ کی مدد کریں گے۔

6- واجب الادا رقم کا حصول اور سیکوریٹی کو تحویل میں لینے کی پالیسی

6.1 واجب الادا رقم کا حصول

(الف) ہم جب بھی قرض دیتے ہیں ہم آپ کو اس کی ادائیگی کے بارے میں (رقم) بتا دیتے ہیں۔ ادائیگی کا وقفہ اور وقت بھی اور رقم کی قسطیں بھی اگر آپ ادائیگی پر دھیان نہیں دیتے ہیں تو ملکی قانون کے حساب سے آپ کے ذمہ واجب الادا رقم کے حصول کے لئے جو آپ کو قرض منظوری کے وقت بتایا گیا تھا کے مطابق کاروائی کریں گے۔

(ب) ہمارے پاس باقیات (ڈیوز) وصولی و آپ کی سیکوریٹیز کو تحویل میں لینا بورڈ سے منظور شدہ ہے اور ریکوری ایجنٹ کی تقرری کی بھی منظور پالیسی ہے۔

(ج) ریکوری ایجنٹ کا تقرر کرتے وقت سارے متعلقہ قوانین، ریگولیشن، رہنما اصول، منظوری کی شرائط لائسنس وغیرہ کو دھیان میں رکھا جاتا ہے۔

(د) ہم آپ کو یقین دلاتے ہیں کہ ہمارے ریکوری ایجنٹ ایسے معاملات/ ذمہ داریوں سے نپٹنے میں پورے طور پر ماہر ہوتے ہیں۔

(ہ) اس طریقہ کار میں سب سے پہلے ہم آپ کو یاد دہانی کے لئے نوٹس دیں گے یا خود آپ کے پاس جائیں گے اور اگر کوئی سیکوریٹی ہوگی تو اس کو اپنی تحویل میں لیں گے۔

(و) نادہندگی کے معاملہ میں ہم آپکے کیس (معاملہ) کو ریکوری ایجنٹ (رقم وصول کرنے والا شخص/ ادارہ) کے حوالہ کر دیں گے اور آپ کو مطلع کر دیں گے کہ آپ کے خلاف وصولیابی طریقہ کار شروع کر دیا گیا ہے۔

(ز) وصولیابی طریقہ کار شروع ہو جانے پر ہم آپکو بتائیں گے کہ اگر آپ کو اس معاملہ میں کوئی شکایت ہے تو آپ ہماری ہیلپ لائن نمبر پر ہم سے رابطہ قائم کر سکتے ہیں۔

(ح) ہم آپکی شکایت کی جانچ کریں گے کہ بینک نمائندہ/ ریکوری ایجنٹ نے کوئی غلط طریقہ اپنایا ہے یا انہوں نے کوڈ کیخلاف ورزی کی ہے تو ہم معاملہ کی تحقیقات کریں گے اور اسکے نتائج سے آپ کو آگاہ کریں گے آپ کی درخواست موصول ہونے کے ایک مہینہ کے اندر۔ اگر آپ کے ساتھ کوئی ناانصافی ہوئی ہے تو ہم آپ کے نقصان کی اگر کوئی ہوا ہے تلافی کریں گے۔

6.2 واجب الادا رقم کے حصول کی پالیسی اور سیکوریٹی تحویل میں لینا

ہم قانون سے مطابقت رکھتے ہوئے رقم کی وصولیابی اور سیکورٹی کو تحویل میں لینے کی پالیسی پر عمل کریں گے۔ اس پالیسی کو اپنی ویب سائٹ پر ڈالیں گے اور اس کی کاپی کو ہماری بینک برانچوں پر بھی دیکھنے کے لئے رکھیں گے۔

(الف) ہماری واجب الادا رقم کے حصول کی پالیسی شائستگی، اچھا اخلاق اور ترغیب پر مبنی ہے۔ ہم اپنے صارفین سے بہتر رشتہ اور ان پر اعتماد کو اہمیت دیتے ہیں۔ ہماری پالیسی کے مطابق:

(i) ہم آپ کو آپ کی طرف باقی رقم کے بارے میں اطلاعات فراہم کرتے رہیں گے اور رقم کی ادائیگی کے لئے آپ کو وقت بھی دیں گے۔

(ii) ہم ریکوری کا طریقہ اپنانے سے پہلے آپ کو مطلع کر دیں گے۔

(iii) ہم اپنی ویب سائٹ پر اس کمپنی/ ریکوری ایجنسی کی پوری تفصیل دیں گے۔

(iv) ہم آپ کی درخواست پر ریکوری ایجنسی/ کمپنی کی تفصیل اپنی برانچوں پر بھی مہیا کرا دیں گے۔

(v) ہمارا اسٹاف/ نمائندہ جو واجب الادا رقم کی وصولی پر یا سیکوریٹی کو تحویل میں لینے کے لئے مقرر کیا گیا ہے آپکو اپنی پہچان بتائیگا۔ اور ہمارے ذریعہ

اس کو دیا گیا اتھارٹی لیٹر دکھائے گا اور آپ کی درخواست پر وہ اپنا پہچان لیٹر بھی دکھائے گا۔

(vi) ہم نادہندگی والے معاملات کو کسی ریکوری ایجنسی کو دینے سے پہلے خود چھان بین کر لیتے ہیں تاکہ ہماری کسی کمی کی وجہ سے آپ کو پریشان نہ ہونا پڑے۔

(ب) ہمارے سبھی اسٹاف ممبرس یا کوئی دوسرا شخص جس کو ہماری بینک کی نمائندگی کا اختیار دیا گیا ہو وہ رقم وصولنے یا سیکوریٹی کو تحویل میں لینے کے لئے کچھ مندرجہ ذیل رہنما خطوط پر عمل پیرا ہوں گے اور اپنا کام جانفشانی سے کریں گے۔

(i) عام طور پر آپ سے آپ کے کاروبار کی جگہ پر ملا جائے گا اگر آپ وہاں موجود نہیں ہیں تو آپ سے گھر پر ملاقات کی جائے گی اگر آپ وہاں بھی نہیں ملتے ہیں تو آپ کے بااختیار نمائندہ کی پسندیدہ جگہ پر رابطہ قائم کیا جائے گا۔

(ii) آپ کو سب سے پہلے بینک کی نمائندگی کی اپنی پہچان کے بارے میں بتایا جائے گا۔

(iii) آپ کی خلوت 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 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 برتی جائے گی۔

(vii) آپ سے ملاقات کا وقت اور کتنی بار ملے اس کا ریکاڈ رکھا جائے گا۔

(viii) سبھی جھگڑوں اور اختلاف رائے کے حل کے لئے پوری کوشش کی جائے گی۔ (یہ اختلاف رائے واجب الادا رقم کی ادائیگی کے طور طریقوں کے ہونے پر)

(ix) آپ کے گھر رقم کی ادائیگی کے لئے جانے پر آپ کی عزت اور عظمت کا خیال مہذبانہ انداز میں رکھا جائے گا۔

(x) غیر موزوں مواقع پر جیسے فیملی میں غمی ہوجانا یا کوئی اور مصیبت آنا آپ کے پاس کال کرنا / پہونچنے سے پرہیز کیا جائے گا۔

فرہنگ (الفاظوں کی تشریح)

اویلائیزیشن:

بینک کے ذریعہ کسی بل آف ایکسچینج یا ڈرافٹ پر ایک مخصوص اندراج کو اویل جوڑنا کہتے ہیں اس کو ادائیگی کی گارنٹی مانا جاتا ہے امپورٹر کو بل کی میچورٹی پر ادائیگی ہر حال میں کرنا ہوگی۔

بینک گارنٹی:

اپنے کسٹمر کی طرف سے تھرڈ پارٹی کو کیا گیا وعدہ ہے اس کے ذریعہ ڈیڈ (تحریری قول) کے مطابق اگر کسٹمر (صارف) تھرڈ پارٹی کو مخصوص رقم ادا کرنے میں وعدہ کے مطابق عمل نہیں کر پاتا ہے تو بینک اس رقم کو ادا کرے گی۔

بینکنگ لوک پال:

بینکنگ لوک پال اختلافات کو حل کرنے کی ایک آزاد اتھارٹی ہے جس کو ریزرو بینک کے ذریعہ مقرر کیا گیا ہے بینکنگ خدمات میں کوتاہی ہونے پر کسٹمر کی شکایات کے ازالہ کے لئے یہ کام کرتا ہے۔

بلس:

بل مالی سمجھوتہ والے انسٹرومنٹ ہوتے ہیں جیسے بلس آف ایکسچینج یا پرومشری نوٹس۔ بل آف ایکسچینج کا استعمال فروخت کنندہ کے ذریعہ خریدار کو اس ہدایات کے ساتھ جاری کیا جاتا ہے کہ وہ اس کو سپلائی کی گئی اشیاء یا خدمات کے بدلے رقم کی ادائیگی کرے۔ پرومشری نوٹس کی شکل میں یہ بل خریدار کے ذریعہ فروت کنندہ کو اس یقین دہانی کے ساتھ جاری کیا جاتا ہے کہ اس نے جو اشیاء یا خدمات حاصل کی ہیں ان کے بدلے رقم کی ادائیگی کرے گا۔

بل پرچیز/ڈسکاؤنٹنگ:

بل پرچیز/ ڈسکاؤنٹنگ اشیاء کو فروخت کرنے والوں کو کریڈٹ کی سہولیات بڑھانے کا ایک طریقہ ہے جو کہ ڈیمانڈ/ایکسچینج بل کا استعمال کرتے ہیں۔ ڈیمانڈ بلس خریدے جاتے ہیں اور یوزینس بلس پر کمیشن کاٹا (ڈسکاؤنٹ) جاتا ہے۔

کیش کریڈٹ/اوورڈرافٹ:

یہ کریڈٹ سہولت کی ایک قسم ہے اس میں ادھار لینے والے کو ایک نظام کے تحت پہلے سے ہی ایک لمٹ (حد) مقرر کر دی جاتی ہے۔ وہ آزادی کے ساتھ اپنی حد کے اندر جتنی رقم جب چاہے ادھار لے سکتا ہے۔ اکاؤنٹ میں کریڈٹ کے بہاؤ کے معاملات میں وہ پھر سے اور نقدی نکال سکتا ہے (بشرطیکہ اس کی لمٹ منظور کر لی گئی ہو) جب تک اس کی لمٹ کریڈٹ کی ریوالونگ لائن کی طرح کام کرتی رہتی ہے بینک باقی بیلنس پر سود لیتا ہے۔

کمپینسیشن (معاوضہ) پالیسی:

معاوضہ پالیسی ایک ایسی پالیسی ہے جو بینکوں کے ذریعہ اپنائی گئی ہے اگر صارف (کسٹمر) کو بینک کی کسی کوتاہی کی وجہ سے مالی نقصان ہوتا ہے تو بینک اس کا معاوضہ ادا کرتا ہے۔

کریڈٹ سہولیات/ بینک قرض:

بینک سے کریڈٹ سہولت کسی بھی قسم میں حاصل ہو سکتی ہے جیسے میعادی قرض، اوورڈرافٹ یا کیش کریڈٹ بینکیں اپنے صارفین کو ایک مجوزہ وقت کے لئے لمٹ بڑھا دیتی ہیں اور ان پر بیلنس (باقی رقم) پر سود حاصل کرتی ہیں۔

کریڈٹ انفارمیشن کمپنیز (سی آئی سی):

یہ ایسی کمپنیاں ہیں جو کمپنی ایکٹ 1956 کے تحت رجسٹرڈ ہوتی ہیں اور انکو ریزرو بینک کے ذریعہ رجسٹریشن سرٹیفکٹ منظور کیا جاتا ہے ان کمپنیو ں کو اختیار ہوتا ہے کہ وہ کریڈٹ اداروں سے جو انکے ممبر ہیں کریڈٹ ڈاٹا اکٹھے کریں اور تجزیہ کرنے کے بعد ان کی اشاعت کریں (اپنے ممبروں کو اور مخصوص یوزرس کو بتائیں)۔

فیکٹرنگ:

یہ حصول کنندہ کے نظام کے لئے ایک مالیاتی آپشن (منتخب طریقہ) ہے یہ کریڈٹ سیل کو نقدی۔ میں تبدیل کرتا ہے۔

فکسڈ ریٹ آف انٹریسٹ:

اس کا مطلب ہے قرض کی پوری میعاد کے لئے ایک شرح سود فکسڈ کردی گئی۔ یا قرض کی شرائط کے مطابق مخصوص وقفہ میں اس کو پھر سے فکس کیا جاسکتا ہے
۔

فلوٹنگ ریٹ آف انٹریسٹ:

اس کا مطلب ہے کہ قرض پر شرح سود فکس نہیں ہے بلکہ یہ حوالہ ریٹ (ریفرینس ریٹ) سے جڑی ہوئی ہے اور یہ ریفرینس ریٹ تبدیل ہونے پر بدل جاتی ہے۔

لیٹر آف کریڈٹ:

بینک کے ذریعہ جاری ایک طرح کا دستاویز جو عام طور پر ایک اٹل وعدہ، اپنے مستفید کو لیٹر آف میں بتائے گئے دستاویز کے جمع کرنے پر کیا جاتا ہے۔

مائیکرو اینڈ اسمال انٹرپرائزز:

بہت چھوٹے اور چھوٹے ادارہ جو مصنوعات بنانے یا خدمات مہیا کرانے کے کام میں لگے ہوتے ہیں۔

ایک مائیکرو صنعت کی تعریف اس طرح کی جاسکتی ہے: ایک صنعت جو اشیاء کو بنانے کے کام میں لگی ہے جہاں پلانٹ اور مشیزی میں سرمایہ کاری 25 لاکھ سے زیادہ نہ ہو۔

یا ادارہ جو خدمات مہیا کرانے میں مشغول ہے اور جہاں ایکویپمنٹ میں سرمایہ کاری 10 لاکھ روپیہ سے زیادہ نہ ہو۔

ایک چھوٹی صنعت کی تعریف اس طرح کی جاتی ہے: ایک صنعت جو کسی بھی انڈسٹری میں اشیاء کے بنانے کے کام میں لگی ہے اور جہاں پلانٹ اور مشینری میں سرمایہ کاری 25 لاکھ روپیہ سے زیادہ لیکن 5 کروڑ روپیہ سے زیادہ نہ ہو۔

یا ایک ادارہ جو خدمات مہیا کرانے میں مشغول ہے اور جہاں ایکویپمنٹ میں سرمایہ کاری 10 لاکھ روپیہ سے زیادہ لیکن 2 کروڑ روپیہ سے زیادہ نہ ہو۔

نیٹ ورتھ:

اس کا مطلب ہے سرمایہ کی رقم اور فری ریزرو گھٹے کل نقصان۔

(نان فنڈ بیسڈ فیسلیٹی (عدم فنڈ بنیاد سہولت):

بینک کے ذریعہ فراہم کردہ ایسی سہولیات جن میں بینک سے فنڈ باہر نہیں جاتے ہیں جبکہ صارف بینک سے سہولت حاصل کرتا ہے لیکن وہ بعد میں مالیاتی بوجھ بن جاتی ہیں اگر صارف (کسٹمر) اپنی ذمہ داریوں کو پورا نہیں کرتا ہے (جبکہ وہ ان سہولیات کو حاصل کرنے کے عوض وعدہ کرتا ہے) یہ سہولیتیں عام طور پر بینک گارنٹی، رضامندی اور لیٹر آف کریڈٹ کی شکل میں ہوتی ہیں۔

نان پرفارمنگ اسیٹ (بغیر کام کا اثاثہ):

این پی اے: یہ ایک قرض یا پیشگی رقم ہے جس پر:

(i) سود اور اصل کی قسطیں 90 دن سے زیادہ تک ادا نہیں کی جاتی ہیں (میعادی قرض کے معاملہ میں)

(ii) اوورڈرافٹ/کیش کریڈٹ کے معاملات میں اکاؤنٹ ''آؤٹ آف آرڈ'' ہو جاتا ہے۔

(iii) بل پرچیزڈ/ڈسکاؤنٹیڈ کے معاملہ میں بل اگر 90 دن سے زیادہ کے لئے اوورڈیو ہو جاتے ہیں۔

آؤٹ آف آرڈر حیثیت:

ایسا کھاتہ جس میں منظور حد/رقم نکالنے کی حد سے زیادہ لگاتار وقت تک رقم باقی رہے آؤٹ آف آرڈر مانا جاتا ہے۔ کچھ معاملات میں اصل آپریٹنگ اکاؤنٹ میں باقی بیلنس تو منظور حد/رقم نکالنے کی حد سے تو کم ہوتا ہے لیکن 90 دن تک لگاتار اس میں کوئی کریڈٹ بیلنس شیٹ بنانے کی تاریخ تک نہیں ہوتا ہے یا کریڈٹ اتنا کم ہوتا ہے جس سے اس دوران کے سود کی ادائیگی بھی نہیں ہو سکتی ہے ایسے کھاتوں کو آؤٹ آف آرڈ کھاتہ مانا جاتا ہے۔

اوورڈیو (مقررہ وقت سے زیادہ):

کسی بھی کریڈٹ سہولت کے تحت بینک میں رقم جمع کرنے کے بینک کے ذریعہ طے مقررہ وقت میں رقم جمع نہ کرنے پر یہ سہولت اوورڈیو کہلاتی ہے۔

پے منٹ اور سٹلمنٹ سسٹم (ادائیگی اور تصفیہ نظام)

اس کا مطلب ہے ایک مالیاتی نظام بنانا جس کے ذریعہ رقومات کی منتقلی سپلائرس اور فنڈ استعمال کرنے کے مابین ہوتی ہے عام طور سے مالیاتی اداروں کے درمیان ڈیبٹ اور کریڈٹ کی ادلا بدلی میں اس کا استعمال ہوتا ہے۔

پن:

یہ ایک مخصوص نمبر ہوتا ہے اسکے ذریعہ اپنے کارڈ سے کسٹمر اشیاء کی خریداری/خدمات حاصل کر سکتا ہے نقدی نکال سکتا ہے اور بینک کے ذریعہ پیش کی گئی دیگر الیکٹرانک خدمات کا استعمال کر سکتا ہے۔

ریفرینس ریٹ:

یہ بینک کا بینچ مارک شرح سود ہوتی ہے جس کی بنا پر قرض کو فلوٹنگ شرح سود سے لنک کیا جاتا ہے۔ یہ حوالہ ریٹ ہر بینک اپنی پالیسی کے تحت طے کرتا ہے۔

ریزن ایبل (معقول، مناسب)

ہوش مندانہ سوچ اور سبب کے مطابق کام کرنا۔ سمجھ سے کام لینا، بہت زیادہ جوش کے ساتھ نہیں۔

ریپزیشن:

یہ ایک ایسا طریقۂ کار ہے جس کے ذریعہ قرض دہندہ سیکوریٹی کے طور پر قرض کے بدلے مکان یا کوئی شئے (مثلاً کار) اپنے قبضہ میں رکھ لیتا ہے اگر قرض لینے والا قرض کو اپنی شرائط کے مطابق وقت پر ادائیگی نہیں کرتا ہے۔

ری ہیبی لیٹیشن پیکیج (آبادکاری پیکیج):

یہ ایک ایسا پیکیج ہے جو بیمار صنعت کی آبادکاری (پھر سے صحیح حالت میں لانا) کے لئے بینک کی طرف سے دیا جاتا ہے۔ پیکیج ریزرو بینک کے ضوابط کے مطابق دیا جاتا ہے عام طور پر اس میں ہوتے ہیں:

(i) ریگولیٹری رہنما خطوط کے مدنظر کام کے لئے سرمایہ کی فراہمی کم سود پر

(ii) میعادی قرض پر فنڈ کے حساب سے سود

(iii) کام کے لئے سرمایہ کو میعادی قرض کی شکل میں دینا۔

(iv) میعادی قرض

(v) وقت ضرورت کے حساب سے قرض میں مدد

سیکوریٹی: ضمانت

یہ قرض اور درسری ذمہ داریوں کی مدد کے طورر کھے اثاثوں کو بتا تا ہے۔ قرض لینے والے کے ذریعہ مقررہ وقت پر قرض ادا نہ کر پانے کی صورت میں قرض دہندہ بینک قرض کے بدلے رکھے ہوا اثاثوں پر اپنا حق جتا سکتا ہے۔

بنیادی سیکوریٹی وہ اثاثہ ہے جو قرض لینے والوں کو کریڈٹ سہولت فراہم کرنے سے بنتا ہے اور یہ پروجیکٹ/کاروبار سے سیدھے طور پر جڑا ہوتا ہے جس کے لے کریڈٹ سہولت دی گئی ہے۔

کولیٹرل (ضمنی): سیکوریٹی دوسری سیکوریٹی ہوتی ہے جو کریڈٹ سہولت حاصل کرنے کے لئے پیش کی جاتی ہے۔ مثال کے طور پر زیورات کو رہن رکھنا یا مکان کو رہن رکھنا۔

سروسز (خدمات):

(i) چھوٹے اور مائیکرو خدمات والے اداروں میں، چھوٹی سڑکیں بنوانا، پانی کی سپلائی ونکاسی کا انتظام، چھوٹی تجارت، پیشہ وراور خود کا روزگار کرنے والے اور دوسرے خدمات کرنے والی صنعتیں۔

(ii) بینکوں کے ذریعہ دی جانے والی خدمات میں شامل ہیں ترسیل زر (ڈی ڈی، ایم ٹی، ٹی ٹی جاری کرنا)۔ نقد رقم کا حصول اور ادائیگی نوٹوں اور غیر ملکی زرمبادلہ کی تبدیلی وغیرہ جو بینکیں اپنے صارفین (کسٹمر) کو مہیا کراتی ہیں۔

سک (بیمار) یونٹ:

یہ وہ یونٹ ہے جس کے اکاؤنٹ چھ ماہ سے زیادہ سے تسلی بخش نہیں ہوں یا ایسی صنعت جس کو نقصان کی وجہ سے نقدی میں اس کے نیٹ ورتھ سے 50% کی کمی آ گئی ہو اس کا موازنہ پچھلے اکاؤنٹنگ سال سے کیا جاتا ہے۔

ٹیرف شیڈول:

بینکوں کے ذریعہ اپنے صارفین (کسٹمرس) کو پروڈکٹ اور خدمات مہیا کرانے کے عوض میں جو فیس/چارجیز لئے جاتے ہیں۔

نوٹ:۔

نوٹ:۔

نوٹ:۔

اس کوڈ کو بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈ رڈس بورڈ آف انڈیا (بی سی ایس بی آئی) سے ریزرو بینک آف انڈیا انڈین بینکس ایسوسی ایشن اور ممبر بینک کے صلاح مشورہ سے اخذ کیا گیا ہے۔ اسکوڈ کا مرکزی مقصد صاف ستھری بینکنگ پریکٹس، کم سے کم اسٹینڈ رڈ قائم کرنا ہے شفافیت کو بڑھاوا دینا اور اونچے مقام کا آپریٹنگ اسٹینڈ رڈ قائم کرنا اور ان سب سے اوپر بینکر اور صارفین کے مابین بہتر رشتہ قائم کرنا ہے تا کہ عام آدمی کو بینکنگ نظام میں بھروسہ و اعتماد قائم ہو۔ بی سی ایس بی آئی کا قیام 2006 میں ایک خود مختار ادارہ کی طرح ہوا تھا جس کا مقصد تھا "بینکوں کے ذریعہ صارفین کو دی جانے والی خدمات پر نگاہ رکھنا اور بینکنگ کوڈس اینڈ اسٹینڈرس جو بینکوں نے اپنائے ہیں کی جانچ کرتے رہنا" بی سی ایس بی آئی نے دو کوڈس کے سیٹ تیار کئے۔ کوڈ آف بینکس کمٹمنٹ ٹو کسٹمرس اور دوسرا کوڈ آف بینکس کمٹمنٹ ٹو مائیکرو اینڈ اسمال انٹر پرائزز۔ اُن دونوں کوڈس کو بی سی ایس بی آئی کے ممبر بینکوں نے اپنا لیا ہے۔ اُس میں شامل ہیں سبھی شیڈولڈ کمرشیل بینکیں، شہری کوآپریٹیو بینکیں اور علاقائی دیہی بینکیں۔ بی سی ایس بی آئی اپنی ڈیزائن اور اختیارات کے مطابق شکایات ازالہ فورم نہیں ہے۔ حالانکہ بی سی ایس بی آئی شکایتوں کو اُس نظریہ سے ضرور دیکھتا ہے کہ اُس کے سسٹم میں کوئی خامی تو نہیں ہے۔ اگر کوئی کمی پالیسی کی لکنت کی وجہ سے یا بینکنگ عمل اور طریقہ کار کی وجہ سے ہے تو وہ اُس کو صحیح کرنے کی شروعات کر دیتا ہے۔

بی سی ایس بی آئی کے بارے میں مزید معلومات حاصل کرنے کے لئے آپ اُس کی ویب سائٹ www.bcsbi.org.in کو لاگ آن کریں۔

سی۔۷ ،۴ منزل، ریزوبینک آف انڈیا بلڈنگ باندرہ، کرلا کمپلیکس، ممبئی ۔ ۴۰۰۰۵۱