

تماشیڈ ولڈ کمرشیل بینک
(آ آر بی ایس کے علاوہ)

جناب عالی!

بینک چارجیز کی ذمہ داری کی یقین دہانی کے سلسلہ میں اسکیم کی تشکیل کرنے کے لئے ورکنگ / روپ کی رپورٹ جیسا کہ بینکوں کو اس *ت کا علم ہے جو کچھ بینک سروسز میں فیر پیکٹس کی یقین دہانی کی غرض سے ۰۷-۲۰۰۶ء کی سالانہ *پلیسی اسٹیٹ میں اعلان کیا تھا اسی کے *A آر بی آئی نے ای۔ ورکنگ / روپ کی تشکیل کی ہے جو بینک چارجیز کی معقولیت کی یقین دہانی کے لئے اور ان فیر پیکٹس کوڈ میں ضم کرنے کے لئے ای۔ اسکیم تیار کرے گی جس کی تعمیل کی نگرانی ہنگامہ ضابطوں اور اسٹینڈرس بورڈ آف *4 (بی سی ایس بی آئی) کے ذریعہ ہوگی۔ ورکنگ / روپ نے اس وقت سے اپنی رپورٹ سمٹ کر دی ہے اور اس کو ہمارے *\$ سا (www.rbi.org.in) میں انٹر کرڈ کیا ہے۔ ورکنگ کی سفارشات کی جانچ کی گئی ہے اور آر بی آئی کے ذریعہ کچھ تبدیلیوں کے ساتھ اسے قبول بھی کر لیا ہے۔

۲۔ بینکوں کے ذریعہ مطلوبہ کارروائی کا اشارہ سرکلر کے ساتھ ملحقہ ایکشن پوائنٹ فار بینک کالم کے تحت کر لیا ہے۔

آپ کا مخلص
پی۔ و جے بھاسکر
چیف جنرل منیجر

ملحقہ بینک چارجز کی معقولیت کی یقین دہانی کے لئے اسکیم تیار کرنے کی غرض سے ورکنگ / روپ کی سفارشات

نمبر شمار	آر بی آئی کے ذریعہ قبول کی گئی ورکنگ / روپ کی سفارشات	بینکوں کے لئے ایکشن پوائنٹ
۱-	بیسک بینکنگ سروسز کی شناخت بینکوں، بیسک بینکنگ سروسز کی شناخت # کے لئے دو واضح پیراگرافس کا فالو اپ کرنا چاہئے۔ (اے) ٹرانزیکشن کی نوعیت: اے۔ وہ بینک سروسز جن سے افراد کے ذریعہ درمیانی نچلے طبقوں میں عام طور پر فائدہ اٹھایا جاتا ہے وہی پہلی پیراگرافس ہوں گی۔ ان کا شمار ان سروسزوں میں ہوگا جو ڈپوزٹ / لون اکاؤنٹس / ریٹیننس / کلکیشن سے متعلق ہوں۔ بی۔ ٹرانزیکشن کی ویلیو کسٹمر / پبلک کے ساتھ مندرجہ ذیل سیلنگ - ٹرانزیکشن کی ادنی ویلیو ہی دوسری پیراگرافس ہوگی۔ (۱) ہر معاملہ میں مبلغ دس ہزار روپے - ریٹیننس (۲) ہر معاملہ میں مبلغ دس ہزار روپے سے کم کلکیشن (فارن اکاؤنٹس / ٹرانزیکشن جن کی ویلیو مبلغ - / ۵۰۰۰ ڈالر - ہو)	بینک کو مشورہ دیا جاتا ہے کہ وہ ورکنگ / روپ کے ذریعہ تیار کئے گئے پیراگرافس کی مدد سے دی بینکنگ سروسز کی شناخت کریں ورکنگ / روپ کے ذریعہ تیار شدہ سروسز لسٹ صرف علامتی لسٹ ہے اور بینک اپنے مصلحت اور مفاد کے مطابق پیراگرافس ہوئے بینک سروسز کے حدود میں وہ مزید سروسز کا اضافہ کر سکتے ہیں جن کو وہ بہتر سمجھتے ہوں۔
نمبر	سروس	
	ڈپوزٹ اکاؤنٹس سے متعلق	
۱-	پی۔ بی۔ سہو	
۲-	پس۔ (اسٹیٹمنٹ) کا ۱%	
۳-	اے ٹی ایم کارڈ	
۴-	ڈیٹا کارڈ (ایکٹرا - ۰ پی بی)	
۵-	اسٹاپ پیمنٹ	
۶-	بیلنس شیٹ	
۷-	اکاؤنٹ کلوزر	

۹۔	پی واپسی۔ انوارڈ (پیمنٹ کے لئے حاصل کیا پی۔)
۱۰۔	تصدیقی دستخط (e کیشن سگنچر)
۱۱۔	کوئی وا۔ #الادانہیں سرٹیفیکٹ
	دوسرے بینکوں کے توسط سمیت رمینیس سہو (روپے فارن اکا)
۱۲۔	ڈرافٹ ڈرافٹ کا %
۱۳۔	ڈرافٹ ڈرافٹ منسوخی
۱۴۔	ڈرافٹ ڈرافٹ کی ریویڈ C
۱۵۔	ڈرافٹ ڈرافٹ ڈپلیکیٹ کاپی
۱۶۔	پیمنٹ آرڈر %
۱۷۔	پیمنٹ آرڈر۔ منسوخی
۱۸۔	پیمنٹ آرڈر ریویڈ C
۱۹۔	پیمنٹ آرڈر ڈپلیکیٹ کاپی
۲۰۔	ٹیلی / اک، انسفر %
۲۱۔	ٹیلی / اک، انسفر۔ منسوخی
۲۲۔	ٹیلی / اک، انسفر۔ ڈپلیکیٹ کاپی
۲۳۔	پیمنٹ الیکٹرانک کلیر۔ سروسز (ای سی ایس) کے ذریعے
۲۴۔	نیشنل الیکٹرانک۔ فنڈ، انسفر (این۔ ای۔ ای۔ ٹی) اور الیکٹرانک۔ فنڈس ، انسفر (ای۔ ایف۔ ٹی) کے ذریعے، انسفر
	کلکشن سہولت
۲۵۔	لوکل چیکوں کا کلکشن
۲۶۔	آؤٹ اسٹیشن جیکوں کا کلکشن ۲۷۔
	آؤٹ وارڈ پی واپسی (کلکشن کے لیے ڈپوزٹ کیے ہوئے پی)
	مذکورہ لسٹ کی تعمیل بطور گارنٹی کے ہوگی اسی لسٹ کو % سی اور فا F نہیں سمجھنا چاہیے۔ بینک اپنی مصلحت کے اعتبار سے بینک سروسوں کے قسم کے حدود کے ۴۱ ران سروسوں کو شامل کر h ہیں جن کو بہتر سمجھتے ہیں۔

۲-	<p>بڈلڈ پا وڈ کٹس کے آؤٹ ساڈ بینکنگ سروسز اسکوپ کی پیش کش کچھ بینک ہر منفرد پا وڈ سروس پا چارجز نہیں لگاتے ہیں۔ پا وڈ 'ا' اور سروس کو اکٹھا کر لی جاتی ہیں اور کسٹمر۔ مجموعی پیش کش کے طور پا پیش کی جاتی ہیں۔ بینک M انٹر am کے توسط سے ان اوپنیشن کی کا & کی تلافی کرے ہے۔ بینک غیر مساوی سطحوں کی بھرپائی کسٹمر اکاؤنڈ میں اونچے اوسط بیلنس کے توسط سے جن سے ضخیم انٹر & مارجن حاصل ہوتے ہیں* غیر موزوں بیلینسز پا چارجز عا+ کر کے ہے۔ جہاں C دی سروسز کا تعلق ہے، ان میں بینک کا مقصد اس* ت کی یقین دہانی کے لیے ہے* چاہے کہ یہ استعمال کنندگان کو منا & قیمت / چارجز میں د7یب ہو جا* چاہے۔ اور اسی جا \$ بینک سروسز بڈلڈ (مجموعی) پا وڈ کٹوں کے اسکوپ کے* ہر ڈیلیور کر* چاہے۔</p>
۳-	<p>سروسز چارجز کے کمونی کیشن اور فلنگ (تین) میں موزو M کی یقین دہانی کے لیے قواعد</p>
	<p>اے۔ بیسک سروسز کے لیے بینک لوگوں پا ان ری \$ کے اعتبار سے چارجز عا+ کریں گے۔ جو غیر منفرد لوگوں کو ویسے ہی سروسز کے سلسلہ ادا کیے جانے والے W سے کم ہوں۔</p> <p>بی۔ اسپیشل کٹیگری کے لوگوں کو پیش کی جانے والی بیسک سروسز کے لیے (جیسے دیہی علاقوں کے افراد، پنشن* نے والے اور سینئر شہری) چارجز عا+ کرنے میں بینک کی طرف ان شرطوں کے مقابلہ میں ہلکی شرطیں ہوتی ہیں جن پا دوسرے افراد کے چارجز عا+ کیے جاتے ہیں۔</p> <p>سی۔ افراد کو پیش کی جانے والی بیسک سروسز کے لیے بینک اسی وقت چارجز عا+ کریں گے۔ # کہ وہ >> ف کے تقاضے سے جا* ہوں۔</p> <p>ڈی۔ بیسک سروسز کے لیے بینک افراد پا سروسز چارجز صرف بڑھتی ہوئی کا & کو کور کرنے کے لیے لگا N گے۔</p> <p>ای۔ بینک D دی کسٹمر کو وقت پا عام بیسک سروسز کے چارجز کی معلومات مہیا کران N گے۔</p> <p>ایف۔ بینک D دی کسٹمر کو سروسز چارجز میں مجوزہ تبدیلیوں کے* رے میں پیشگی معلومات مہیا کران N گے۔</p> <p>جی۔ لوگوں کو پیش کی جانے والی سروسز بینک صرف وہی چارجز کلکٹ کریں گے جو کسٹمر کو بتائی جا چکی ہوں گی۔</p> <p>ایچ۔ بینک کسٹمر کو ٹھیک ڈھنگ سے اکاؤنڈ* ا: یشن سے سروسز چارجز کی رری کے* رے میں اطلاع دیں گے بینک بغیر کسی* کامی کے کسٹمر کو ان تمام معاملات کے* رے میں آرم کریں گے جبکہ ا: یشن خود بینک کے ذریعہ شروع کیا H ہواور مینٹیننس R جانے والے کم سے کم بیلنس میں کمی ہونے کی امید ہو۔</p>

<p>بینک اس بات کی یقین دہانی کے لیے قدم اٹھا h ہیں کہہکسٹروں کو سروسیز چارجیز کے لیے واقف کر* چاہیے اور سروسیز چارجیز کسی قسم کی تبد - کا آذ اسی وقت ہو # کہ æ سابقہ نوٹس سے اس سلسلہ میں مطلع کیا گیا ہو۔</p>	<p>سروسیز چارجیز کا ڈسکلوزر نوٹی فیکیشن یہ بات لازمی ہے کہ سروسیز چارجیز سے کسٹروں کو واقف کر* جائے اور سروسیز چارجیز میں کسی بھی تبد - کے *رے میں سابقہ نوٹس کے ذریعہ مطلع کیا جائے - چارجیز میں ہونے والی تبد - کے لیے کسٹروں والی نوٹس کے لیے ضروری نہیں ہے کہ وہ ہر کسٹرم کو ڈیادی طور پر بتلائی جائے - کیوں اس میں کا & بھی *دہ ہوگی اور غیر جا \$ بھی ہوگی - سروسیز چارجیز کی مندرجہ ورکنگ / روپ معلوم کرے گا کہ منا & ڈسکلوزر کے لیے بینک کسٹروں کی مندرجہ ضرورت سے واقف ہونے کے لیے بھر پور کوشش کر رہے ہیں اور اس بات کی یقین دہانی کے لیے قدم اٹھا رہے ہیں کہ ان ضرورت کو پورا کیا گیا۔</p>
--	---

	<p>اے - سروسیز چارجیز کا ڈسکلوزر</p> <p>☆ بینک سروسیز چارجیز کی ای - ہی مرتبہ اشا (کرنے کے *رے میں غور و فکر کر h ہیں - کہ کسٹروں کو چارجیز سے واقف کر* جا سکے۔</p> <p>☆ نئے کسٹروں کو سروس چارجیز کے اعلان اور نیوز پیپر میں اشتہار کی ضرورت * کہ کسٹروں / پبلک میں معلومات عام کی جاسکیں اور ری رو بینک کے مطابق و \$ سا \$ پا بھی اعلان کی اشا -)۔</p> <p>☆ مخلف قسم کے کسٹروں کو سروسیز چارجیز کے کمیونیکیشن کے لئے منا & طر اکار استعمال کرنے کی ضرورت</p> <p>بی - چارجیز میں ہونے والی تبدیلیوں کی اطلاع</p> <p>☆ چارجیز میں کسی قسم کی تبد - کے لئے کم سے کم ۳۰ دن کی سابقہ نوٹس کی ضرورت</p> <p>☆ کسٹروں کو تبد - قبول کرنے میں اختیار</p> <p>☆ بینک نیوز پیروں میں تبدیلیوں کے اشتہار کے اختیار پر غور و فکر کر h ہیں</p> <p>☆ کسٹروں کو بھیجی جانے والی کسی کمیونیکیشن میں تبدیلیوں کے سلسلہ میں معلومات شامل کرنے کی ضرورت -</p> <p>☆ تمام تبدیلیوں کو نوٹس بورڈ پر لگانے کی ضرورت اور ۳۰ دنوں کے # رو \$ ساٹوں میں اشا (کی ضرورت -</p>
--	--

	<p>دوسرے کمیونیکیشن</p> <p>۱- سروسز چارجز کے بارے میں شکایتوں کے ازالہ میں خامیاں بینکوں میں لمبی کاغذی کارروائی سمیت خامیوں کی قص تلافی سے ہمیشہ شکایتیں بینک کے ڈوں - پہنچتی ہیں۔ لہذا بینکوں اس بات کی ضرورت ہے کہ خامیوں کی تلافی اور شکایتوں کے ازالہ کے لئے دانشمند تلافی جما (تشکیل دیں) کہ اپنے کسٹمر کی شکایتوں کے ازالہ کے لئے جلد از جلد گھر بیٹھے ایکشن کی یقین دہانی کرائی جاسکے۔</p>	۵-
	<p>شکایتوں کے ازالہ اور مالی تعلیم (جیسا کہ کالم ۲ میں مذکور ہے) سے متعلقہ ورکنگ / روپ کی سفارشات بینکوں کے ذریعہ فزکی جاسکتی ہیں۔</p>	
	<p>مالی تعلیم</p>	
	<p>ورکنگ / روپ کی سفارش ہے کہ بینک پاؤڈ اور ان کی پیچیدگیوں کے رے میں مکمل معلومات کسٹمر کے سامنے لائی جانی چاہیے کہ کسٹمر کو اپنے من پسند پاؤڈ کے سلسلے میں خبر فیصلہ کرنے کا موقع مل سکے۔</p>	