

آر بی آئی 81/2007-08

یو۔ بی۔ ڈی، بی پی ڈی (پی سی بی) ایم سی نمبر 8/09.39.000/2007-08

4 جولائی 2007

چیف ایکوئیٹیا افسران

سبھی پرائمری (شہری) کوآپریٹیو بینک

ڈیپوٹری

ماسٹرس کلر

صارف خدمات۔ یو سی بی سے متعلق ماسٹرس کلر

(آر بی آئی کی ویب سائٹ ڈبلو ڈبلو ڈبلو۔ آر بی آئی۔ آرگ۔ ان پرفراہم) برائے مہربانی ہمارے ماسٹرس کلر یو سی ڈی۔ بی پی ڈی (بی سی بی) ایم سی نمبر 8/09.39.000/2006-07 مورخہ 6 جولائی 2006 کا حوالے لیں۔ منسلک ماسٹرس کلر میں 30 جون 2007 تک سبھی ہدایات اور رہنما خطوط مکمل لیں۔

آپ کا خیر اندیش

(این ایس و شو ناتھن)

چیف جنرل مینیجر انچارج

صارف خدمات سے
متعلق
ماسٹر سرکلر
(30 جون، 2007 تک اپ ڈیٹ)

ماسٹر سرکلر آر بی آئی کی ویب سائٹ
ڈہلو ڈہلو ڈہلو۔ آر بی آئی۔ آرگ۔ ان (www.rbi.org.in) پر بھی
دستیاب ہے اور یہاں سے ڈاؤن لوڈ کیا جاسکتا ہے

ریزرو بینک آف انڈیا

ریزرو بینک آف انڈیا

شہری بینک ڈپارٹمنٹ

سینٹرل آفس

ممبئی

صفحہ نمبر	تفصیل	نمبر شمار
1	تعارف	1
1	کاؤنٹر خدمات	2
1	2.1 بزنس اور کام کے اوقات	
1	2.3 بزنس اوقات کی توسیع	
2	2.4 مسلسل خدمات	
2	2.5 صارفین کے لیے رہنمائی	
2	ڈپازٹ اور دیگر اکاؤنٹ	3
2	3.1 اور 3.2 نامینشن کی سہولت	
2	3.3 سیونگ بینک پاس بک/ اکاؤنٹس کا اسٹیٹمنٹ	
3	3.4 ٹرم ڈپازٹ	
3	3.5 ڈپازٹ اسکیم سے متعلق اطلاعاتی خدمات	
3	3.6 صارفین کی رہنمائی کے لیے بروشر/ پیمفلٹس	
4	محفوظ ڈپازٹ لاکرس	4
4	4.1 لاکروں کا الاٹمنٹ اور آپریشن	
4	4.1.1 لاکروں کے الاٹمنٹ کا فلسفہ ڈپازٹوں سے تعلق	
4	4.1.2 لاکروں کی حفاظت کے لئے فلسفہ ڈپازٹ	
4	4.1.3 لاکروں کی انتظامی فہرست	
4	4.1.4 سیف ڈپازٹ لاکروں سے متعلق سیکورٹی کا نظریہ	
5	4.1.5 سیف ڈپازٹ لاکروں کا تخمینہ/ سیف کسٹڈی اشیا کی متعلقین/ نامنی/ قانونی وارث کو واپسی	
5	4.1.6 سیف ڈپازٹ لاکروں کا تخمینہ/ سیف کسٹڈی اشیا کی (وارث/ نامنی کلاز) کے واپسی	
5	4.1.7 سیف ڈپازٹ لاکروں کا تخمینہ/ سیف کسٹڈی اشیا کی (بقیہ وارث/ نامنی کلاز) کو واپسی	
6	4.2 صارفین کی رہنمائی اور تشہیر	
6	ڈس آنر انسٹرومنٹ	5
6	بینک کے ذریعہ سود کی ادائیگی	6
6	ریٹک کی شناخت	7
6	روزگار میں اضافہ	8
7	ٹریڈنگ	9
7	تعارفی ٹریڈنگ	10

7	انعام اور اعتراف	11
7	نظام اور طریقہ کار	12
7	صارف خدمات آڈٹ	13
7	شکایتی کتاب	14
8	معائنہ/آڈٹ رپورٹ	15
8	پریشان کرنے والے ملازمین کے خلاف شکایت	16
8	سینئر افسران کے ذریعہ مقررہ ملاقات	17
8	انفراسٹرکچر کی تجویز	18
8	صارف کی تعلیم	19
8	حفاظتی بندوبست	20
8	21.1 ایماندارانہ پریکٹس کوڈ۔ بینک کا مظاہرہ/سروس چارج	21
9	21.2 وقت کے اصول کا مظاہرہ	
9	اکاؤنٹ پے ای چیپ کی جمع کاری۔ تیسری پارٹی کے اکاؤنٹ میں لے جا کر کریڈٹ پر پابندی	22
9	پی سی بی کے ذریعہ توسیعی کاؤنٹر کی سہولت	23
10	کاؤنٹروں پر نوٹوں کی گنتی کرنے والی مشین کی تجویز	24
	مقامی/باہر کے چیکوں کا فوری کریڈٹ	25
10	25.1 مقامی/بیرونی 5,000 روپے تک کے چیک	
10	25.2 سے 25.5 تک روپے 10,000 تک کے بیرونی چیک	
11	25.6 مقامی چیک	
11	25.7 اور 25.8 نفاذ اور استحکام	
11	25.9 بیرونی چیک/انسٹرومنٹ کی جمع کاری پر تاخیر میں سود کی ادائیگی	
13	دیگر انسٹرومنٹ	26
13	26.1 چیک بکوں کا اجرا	
13	26.2 چیک کو دراپ کرنے کی سہولت اور چیک کی رسید کی سہولت	
13	26.3 ٹرم ڈپازٹ کی میچورٹی کی پیشگی اطلاع	
13	26.4 شکایتی کتاب کا رکھ رکھاؤ	
13	26.5 مقررہ جائزہ اور نگرانی	
14	26.6 ڈپلی کیٹ ڈیمانڈ ڈرافٹ کا اجرا	
14	2.6.7 نامینیشن سہولت کی تجویز	
16	گوپوریہ کمیٹی کی سفارشات کے نفاذ کا نگرانی نظام	27

16	صارف خدمات - شکایات کی وجوہ کا تصفیہ	28
16	چیک کی راؤنڈنگ قریبی روپیہ تک	29
17	اینکس - I، گوپوریہ کمیٹی کی صارف خدمات سے متعلق اہم سفارشات	
19	اینکس - II. شکایتی کتاب کا خاکہ	
20	اینکس - III نوٹیفکیشن	
24	اپینڈکس - I ماسٹر سرکلر میں شامل سرکلر کی فہرست	

صارف خدمات سے متعلق ماسٹر سرکلر

1- تعارف

پرائمری (شہری) کوآپریٹو بینکوں میں صارف خدمات کا معیار اسی وقت سے بہت اونچا ہے جب شہری اور نیم شہری علاقوں میں بینکنگ اور کریڈٹ ضروریات کے پیش نظر خلا کو پُر کرنے کے لیے اس کا قیام عمل میں آیا۔ قانون کے مطابق خواہش رکھنے والوں نے اس کے صارفین سے میٹنگ کی اور اپنے مقصد کے مطابق بینک کی شبیہ، اعتبار پیدا کرنے اور مقابلاً کم قیمت پر مقابلہ کے ماحول میں فنڈ کی کشش پیش کی۔ صارف خدمات میں بہتری کا وعدہ بینکوں کے ذریعہ کیے جانے پر لگاتار آر بی آئی اپنی سخت محنت کے لیے تخمینہ کرتا آ رہا ہے۔ آر بی آئی نے 1990 میں مسٹر ایم این گوپوریہ کی صدارت میں ایک کمیٹی تشکیل دی جو اس وقت ایس بی آئی کے چیئرمین تھے۔ کمیٹی نے بینکوں میں صارف خدمات میں بہتری لانے کو یقینی بنانے کے لیے بہت سفارشات پیش کی تھیں ان میں اضافہ کرتے ہوئے آر بی آئی نے بھی مختلف رہنما خطوط اسی موضوع سے متعلق اور خاص طور پر باہر کلکشن کے لیے بھیجے گئے انسٹرومنٹ کے فوری کریڈٹ سے متعلق جاری کیے مثلاً انسٹرومنٹ کے کلکشن میں تاخیر ہونے پر سود کی ادائیگی، صارفین کو ادائیگی کے معاملہ میں وقت کی پابندی، ڈی ڈی/ٹی ٹی کا اجراء اور چیک بک وغیرہ کا اجراء اس سلسلہ میں جو ہدایات جاری کی گئیں وہ گوپوریہ کمیٹی کی سفارشات پر مبنی تھیں عوامی خدمات (سی پی پی اے پی۔ ایس) سے متعلق آؤٹ کی پرفارمنس اور طریقہ کار وغیرہ کو حسب ذیل میں مختصراً پیش کیا جا رہا ہے۔

2 کاؤنٹر پر خدمات

2.1 برنس اور کام کے اوقات

ملازمین سے امید کی جاتی ہے کہ وہ مقررہ برنس اوقات میں اپنی سیٹوں پر رہیں اور ان سبھی صارفین پر برنس اوقات کے خاتمہ سے قبل توجہ دیں جو کہ ان کی شاخ میں موجود ہیں۔ عملی طور پر اگر یہ بینکوں کی مختلف بینکوں میں یہ دیکھنے میں آتا ہے کہ ملازمین کاؤنٹر اپنی مرضی سے کھولتے ہیں اور ان صارفین پر توجہ نہیں دیتے جو برنس اوقات کے خاتمہ تک قطار میں کھڑے رہتے ہیں۔ کچھ بینک صارفین کی خدمات کو یقینی بنانے کیلئے صارف کے اوقات کو برنس اوقات شروع ہونے سے 15 منٹ قبل کر دیتے ہیں۔ یہ انتظامات سبھی بینک میٹروپولیٹن اور شہری بلاک کی اپنی شاخوں میں کر سکتے ہیں۔

2.2 یہ بھی شکایت ہے کہ برنس اوقات کو صارفین کو نمٹائے بغیر ہی بند کر دیا جاتا ہے بینکوں کو یہ ہدایت جاری کرنا چاہئے کہ وہ سبھی صارفین جو بینکنگ ہال میں برنس اوقات کے بند ہونے سے قبل داخل ہوتے ہیں انھیں اٹینڈ کیا جائے۔

2.3 غیر کیش کے لین دین میں برنس کے اوقات میں توسیع:

کاؤنٹر کے اسٹاف کاؤنٹر پر کے ملازمین تو وسیعی برنس اوقات (شاخیں اپنے اوقات بتائیں) میں حسب ذیل لین دین کر سکتے ہیں۔

(الف) نان واؤچر والے لین دین

(i) پاس بک کا اجراء/ اکاؤنٹس کے اسٹاف

(ii) چیک بک کا اجراء

(iii) ٹرم ڈپازٹ ڈیلیوری کی رسید/ ڈرافٹ

(iv) شیمز درخواست فارم کی منظوری اور

(v) کلیرنگ چیک/کلکشن بل کی منظوری

(ب) واؤچر پر منحصر لین دین

(i) ٹرم ڈپازٹ رسید کا اجراء

(ii) لاکر کے بقایا کرائے کیلئے چیک کی منظوری

(iii) ٹریولرس چیک کا اجرا

(iv) گفٹ چیک کا اجرا

(v) ٹرانسفر کریڈٹ کے لیے انفرادی چیک کی منظوری

2.4 مسلسل خدمات

بینکوں نے ایک خاص طریقہ کار وضع کیا ہے تاکہ کوئی بھی کاؤنٹر برنس اوقات کے دوران توجہ سے محروم نہ رہ جائے اور اگر ضرورت محسوس کی جائے تو صارفین کے لئے راحت کا انتظام کیا جائے۔

2.5 صارفین کی رہنمائی

سبھی شاخوں سوائے کچھ چھوٹی کے ”پوچھ گچھ“ یا کیا میں آپ کی مدد کر سکتا ہوں۔ کا کاؤنٹر رکھنا چاہئے۔ اس طرح کے کاؤنٹر سے پوچھ گچھ کا جواب دیا جائے یا اسے ضرورت کے مطابق دیگر کام سے جوڑ دیا جائے۔ جیسا بھی ممکن ہو۔ اس طرح کے کاؤنٹر بینکنگ ہال کے داخلہ سے نزدیک ہونے چاہئے۔

3 ڈپازٹ اور دیگر اکاؤنٹس

3.1 نامینشن کی سہولت

بینکوں کو اکاؤنٹ کھولنے والے فارم میں نامنی کے نام اور پتہ کا اضافہ کرنا چاہئے اور قانون کے مطابق کھاتہ کھولنے والے فارم کے ساتھ اسے بھی رواج دینا چاہئے۔ نامینشن سہولت کی فراہمی کے متعلق بڑے پیمانہ پر چیکنگ بک/بک پیغامات شائع کر کے اور کسی دوسرے طریقہ سے صارفین تک لٹریچر فراہم کر کے اسکی تشہیر کی جانی چاہئے۔ نامینشن کو ایک قانون (کچھ معاملات میں مستثنیٰ) بنا دیا جائے اور بینکوں کو چاہئے کہ سبھی اکاؤنٹ خصوصاً اکاؤنٹ نامینشن کے تحت ہی کھولے جائیں صرف ان معاملات کو چھوڑ کر جن پر صارف خود ہی نامنی کو ترجیح نہ دے، اس حقیقت کو ریکارڈ رکھنا چاہئے کہ نان کمپلائنس کے موقع پر کوئی قیود چھوٹ نہ جائے۔

3.2 نامینشن کی سہولت صرف ڈپازٹ اکاؤنٹس میں ہی فراہم نہیں ہے بلکہ سیف کسٹڈی آرٹیکل اور سیف ڈپازٹ لاکر میں بھی ہے۔ ڈپازٹ اکاؤنٹس میں نامینشن کی سہولت سے چونکہ زیادہ صارف واقف ہیں برخلاف سیف آرٹیکلوں اور سیف ڈپازٹ لاکر کے ان دونوں خدمات کے متعلق شہری کام تیزی سے انجام دیا جانا چاہئے۔

3.3 سیونگ بینک پاس بک/اکاؤنٹس کا اسمنٹ

(الف) بینک کو یہ یقینی کرنا چاہئے کہ مکمل پتہ ٹیلی فون نمبر متعلقہ شاخ کا پاس بک میں یقینی طور پر درج ہو/اکاؤنٹس کا اسٹیٹمنٹ اکاؤنٹ ہولڈر کو جاری کیا جائے۔

(ب) بینکوں کو بغیر کسی تبدیلی کے اپنے سبھی کھاتہ داروں کو پاس بک سہولت (تہا) جاری کرنا چاہئے۔ پاس بک کی لاگت صارفین سے نہیں وصول کی جائے گی۔

(ج) بینکوں کو اس بات پر مکمل اختیار رکھنا ہوگا کہ پاس بک رقم نکالنے کے لئے پوری طرح اپ ڈیٹ رہیں اور مکمل اور درست تفصیلات صاف صاف تحریر کی جائے۔

(د) صارفین کو یہ بات جاننا لازمی ہے کہ وہ پاس بک کو اپ ڈیٹ کرانے کے لئے پابندی سے جمع کرائیں۔

(ر) اس سلسلہ میں صارفین کو مطمئن کرانے کے لیے بینک حسب ذیل اقدامات کر سکتے ہیں

(i) صارفین کو گھر سے بلا کر انھیں یہ بتایا جائے کہ پابندی/مقررہ وقت میں پاس بکوں کو اپ ڈیٹ کرانے کے کیا فوائد ہیں۔

(ii) ملازمین کو بتایا جائے کہ اس معاملے میں صارفین کو اطمینان فراہم کرایا جانا لازمی ہے۔

(س) یہ قانون ہے کہ پاس بک جمع کرانے کے بعد جلد از جلد اپ ڈیٹ کی جائے اگر اپ ڈیٹ کیا جانا زیادہ اندراج کی وجہ سے جلد ممکن نہ ہو سکے تو پاس بکوں کی جمع کاری دوسرے دن کرنے کے لئے پیپر ٹوکن جاری کیا جانا چاہئے۔

3.4 ٹرم ڈپازٹ

(الف) بینکوں کو ٹرم ڈپازٹ کے سلسلہ میں قابل قبول کچھ نیا پیش کرنا چاہئے۔ صارفین کی ضروریات کے پیش نظر مختلف نئی اسکیم پیش کی جانی چاہئیں۔ حالانکہ مختلف اسکیموں کے متعلق صارفین کو بیدار کئے جانے میں درحقیقت کمی ہے۔ بینکوں کو مختلف ٹرم ڈپازٹ اسکیموں سے صارفین کو باخبر کرانے کے لیے باضابطہ تشہیر اور صلاح کو یقینی بنانا چاہئے۔ صارفین کو یہ بھی بتانے کی ضرورت ہے کہ ٹرم ڈپازٹ میں ماہانہ سود کی تجویز عارضی شرح پر ہے اور ٹرم ڈپازٹ پر سیف کسٹڈی کی بھی سہولت ہے۔

(ب) ٹرم ڈپازٹ سے متعلق درخواست فارم میں یہ بھی بتانے کی ضرورت ہے کہ ڈپازٹ کو میچورٹی پر ڈسپوز بھی کر سکتے ہیں۔ ان معاملات میں جہاں صارفین اس بات کا اشارہ نہیں کرتے ہیں ڈپازٹ کی میچورٹی کے بعد بینک کو کیا کرنا چاہئے بینکوں کو چاہئے کہ ڈپازٹ کی ڈیو تارخ سے قبل ہی بطور اطلاع قاعدہ قانون ارسال کر دیں۔

3.5 ڈپازٹ اسکیم پر مشورہ خدمات

صارفین کی ضروریات اور خواہشات کے پیش نظر مختلف ڈپازٹ اسکیموں میں سرمایہ کاری کیلئے فیصلہ کرنے کے سلسلہ میں بینکوں کو مدد اور اطمینان فراہم کرایا جانا چاہئے۔ صارفین کو اپنی ضروریات کے مطابق مختلف ڈپازٹ اسکیموں میں رقم جمع کرانے کے لئے بینکوں کو مدد/ رہنمائی کرنا چاہئے۔

3.6 صارفین کی رہنمائی کیلئے بروشر/ پمفلٹس

بینکوں کو صارفین کی رہنمائی کے لئے بروشر/ پمفلٹس علاقائی زبان/ ہندی/ انگریزی میں مہیا کرنا چاہئے جس میں مہیا کردہ مختلف اسکیموں سے متعلق قاعدہ اور شرائط کی جانکاری کرائی جانی چاہئے۔ اس طرح کے بروشر روزانہ ایک دوسرے کے ہاتھوں میں جب پہنچیں گے بینک کالین دین با آسانی ہو کے گا۔ پاس بکوں کی اپ ڈیٹنگ کر کے کمزور ہو جانے والے ہفتوں تیسرے/ چوتھے ہفتہ میں کی جانی چاہئے۔ جو انٹاکاؤنٹ اور نامینیشن کے فوائد، ٹرم ڈپازٹ کی رسید سیف کسٹڈی میں رکھنے کے ساتھ ساتھ بینکوں کو میچورٹی کے ڈسپوزل کا مشورہ بھی دینا چاہئے۔

4. سیف ڈپازٹ لاکرس

بینکوں کو زیادہ سے زیادہ لاکر فراہم کرنا چاہئے خصوصی رہائشی علاقوں میں جہاں لوگ کامیاب کاروباری زندگی گزارتے ہیں۔ پبلک خدمات (سی پی پی اے پی اے) سے متعلق آڈٹ پرفارمنس اور طریقہ کار کمیٹی نے لاکروں کے با آسانی آپریشن سے متعلق کچھ ہدایات کی ہیں۔ یو سی بی کے مطابق حسب ذیل رہنما خطوط کی روشنی میں ان پر عمل کیا جاسکتا ہے۔

4.1 لاکروں کی تقسیم اور آپریشن

4.1.1 فلسفہ ڈپازٹ کے بدلے میں لاکروں کی تقسیم کا ربط

یو سی بی کو لاکروں کے ربط کی تجویز سہولت فلسفہ پلسمنٹ سے نہیں کرنا چاہئے اور نہ ہی کسی اور ڈپازٹ سے کیوں کہ یہ حد سے تجاوز ہے۔

4.1.2 لاکروں کی سہولت کیلئے فلسفہ ڈپازٹ

بینک 3 برس کے کرائے پر فلسفہ ڈپازٹ کی سہولت دے سکتے ہیں اور مخصوص حالات میں لاکروں کو توڑنے کا چارج لیا جائے گا۔ بینک اسی طرح کے فلسفہ ڈپازٹ کے لیے لاکر کرائے پر لینے والوں کے اوپر کوئی دباؤ نہیں ڈالیں گے۔

4.1.3 لاکروں کی انتظاری فہرست

بینک لاکروں کی تقسیم سے متعلق ایک انتظاری فہرست ترتیب دے سکتے ہیں اور لاکروں کی تقسیم میں شفافیت لازمی طور پر برتی جانی چاہئے۔ لاکروں کی تقسیم سے متعلق موصولہ درخواستوں کی رسید دی جائے اور انہیں انتظاری فہرست کا نمبر دیا جائے۔

4.1.4 سیف ڈپازٹ لاکروں سے متعلق تحفظاتی نظریہ

(الف) سیف ڈپازٹ بڑے والٹ/ لاکروں کا آپریشن

صارفین کو فراہم کردہ لاکروں کی حفاظت اور خصوصی دیکھ بھال کرنا بینکوں پر لازمی ہے۔

(ب) لاکروں کی تقسیم میں صارفین سے متعلق احتیاط

(i) بینکوں کو نئے اور پرانے پہچان والے صارفین کے متعلق نہایت احتیاط سے کام لینا ہوگا اور اس میں درمیانہ خطرہ کو مد نظر رکھنا ہوگا۔ اگر صارف زیادہ خطرہ والی درجہ بندی سے متعلق ہوگا تو صارفین کی درجہ بندی پر کے وای سی قانون نافذ ہوگا۔ زیادہ خطرہ والی درجہ بندی عائد کی جائے گی۔

(ii) جب لاکر درمیانہ خطرہ والی درجہ بندی کے تحت تین سال سے زیادہ عرصہ تک آپریٹ نہ ہوں یا ایک برس کی زیادہ خطوہ والی درجہ بندی کے تحت تو بینکوں کو فوری طور پر لاکر کے کرایہ دار سے رابطہ قائم کرنا ہوگا اور انہیں صلاح دینا ہوگی کہ یا تو وہ اپنا لاکر آپریٹ کریں یا اسے سپرد کر دیں۔ یہ جدوجہد اسکے علاوہ بینک لاکر کے کرایہ دار سے پوچھ سکتا ہے کہ وہ تحریری طور پر بتائیں کہ کیا وہ وجہ ہے کہ وہ لاکر کو آپریٹ نہیں کر رہے ہیں۔

(ii) اگر لاکر کا کرایہ دار کی کوئی بنیادی وجہ ہو مثلاً غیر مقیم ہندوستان کا معاملہ ہو یا وہ شخص تبادلہ والی نوکری کے سبب شہر سے باہر رہتا ہو وغیرہ۔

بینک لاکر کے کرایہ دار کو لاکر جاری رکھنے کی اجازت دے سکتا ہے۔ اگر لاکر رکھنے والا کوئی جواب نہ دے نہ ہی لاکر کو آپریٹ کرے تو ایسے معاملہ میں بینکوں کو چاہئے کہ وہ انہیں نوٹس بھیجنے کے بعد لاکر کھول دے۔ اس سلسلہ میں بینک کو لاکر کے معاہدہ میں ایک کلاز رکھنا ہوگا کہ اگر لاکر کے ایک سال سے زیادہ عرصہ میں آپریٹ نہ کیا گیا تو بینکوں کو یہ اختیار ہوگا کہ وہ لاکر کا الاٹمنٹ منسوخ کر دے اور لاکر کھول دے اگرچہ کرایہ پابندی سے ادا کیا جاتا ہو۔

(iii) بینکوں کو اس سلسلہ میں صاف طریقہ کار اختیار کرنا ہوگا اپنے قانونی مشیر سے صلاح کے بعد لاکر کو کھولنا ہوگا اور اس میں پائی گئی اشیاء کا اسٹاک رکھنا ہوگا۔

4.1.5 سیف ڈپازٹ لاکروں کا تخمینہ/سیف کسٹڈی کے سامان کی وراثہ/نامنی/قانونی وارث کو واپسی

ڈپازٹ اکاؤنٹس کی سپردگی سے متعلق ہدایات سرکلر یو بی ڈی بی پی ڈی سرکلر 13.01.00/4/2005-06 مورخہ 14 جولائی 2005 کی جاچکی ہے۔ یہی طریقہ لاکروں کے سامان/سیف کسٹڈی اشیاء کے متعلق وراثہ/نامنی/قانونی وارث کو واپس کے متعلق بھی اختیار کرنا ہوگا۔

4.1.6 سیف ڈپازٹ لاکر کا تخمینہ/سیف کسٹڈی سامان کی واپسی وارث/نامنی کلاز کے ساتھ)

اگر لاکر کرایہ پر لینے والا کسی شخص کو نامزد کرتا ہے تو بینک اس نامنی کو لاکر کا سامان دے دیگا اور اسے یہ آزادی ہوگی کہ وہ لاکر رکھنے والے کی موت کے بعد لاکر کا سامان لے جائے۔ اگر لاکر مشترکہ طور پر کرایہ پر لیا گیا ہوگا اور اس کو آپریٹ کرنے کے لیے مشترکہ دستخط کی ہدایت ہوگی اس معاملہ میں کسی بھی ایک لاکر رکھنے والے کی موت ہونے پر بینک کو لاکر کا تخمینہ بتانا ہوگا اور وراثہ اور نامنی کو مشترکہ طور پر لاکر میں رکھے سامان لے جانے کی آزادی ہوگی۔ اگر لاکر وراثہ والے کلاز کے ساتھ مشترکہ طور پر لیا گیا ہوگا اور لاکر لینے والے نے ہدایت کی ہوتی کہ لاکر کا سامان/علاوہ یا وارث کے کسی کو بھی یا وارث، یا بعد والا یا وارث یا کسی دوسرے وارث والے کلاز کے تحت لاکر کے سامان حوالے کیا جائے تو بینک کو ایک یا زیادہ لاکر رکھنے والوں کی موت کے سلسلہ میں رائے پر عمل کرنا ہوگا۔ اگرچہ سامان حوالے کرنے سے قبل بینک حسب ذیل احتیاطی قدم اٹھا سکتے ہیں۔

4.1.7 سیف ڈپازٹ لاکر کا تخمینہ/سیف کسٹڈی سامان کی واپسی (بغیر وارث/نامنی کلاز)

یہ بنیادی ضرورت ہے کہ لاکر رکھنے والے کے قانونی وارث کے سلسلہ میں دشواریوں اور بیجا سختی سے احتراز کیا جائے۔ اس معاملہ میں جس میں فوت ہوئے لاکر رکھنے والے نے کسی کو نامزد نہ کیا ہو یا مشترکہ طور پر لاکر رکھنے والوں نے کوئی رائے نہ ظاہر کی ہو کہ اثاثہ کا ایک یا ایک سے زیادہ وراثہ میں وراثہ شپ کلاز کے تحت تقسیم کر دیا جائے، بینکوں کو صلاح دی جاتی ہے کہ وہ صارف سے دوستانہ طریقہ کار اختیار کرتے ہوئے اپنے قانونی مشیر سے صلاح و مشورہ کریں کہ اثاثہ فوت لاکر ہولڈر کے قانونی وارث/قانونی نمائندے کو سونپا جا سکے۔ یہ طریقہ کار بینک کے سیف کسٹڈی کے تحت آرٹیکل کے سلسلہ میں بھی اختیار کیا جائے گا۔

4.1.8 بینکوں کو صلاح دی جاتی ہے کہ وہ سیکشن 45 زیڈ سی سے 45 زیڈ ایف کی بینکنگ ریگولیشن ایکٹ 1949 (اے اے سی ایس) اور کو آپریٹو بینک (نامینشن) قانون، 1985 اور انڈین کانٹریکٹ ایکٹ اور ہندوستانی وراثتی ایکٹ سے بھی رہنمائی حاصل کریں۔

4.1.9 بینکوں کو سیف کسٹڈی کے تحت پڑے ہوئے سامان کو واپس کرنے سے قبل ان کے نام کی ایک فہرست مرتب کریں/سیف ڈپازٹ لاکر میں رکھی چیزوں کو لے جانے کی اجازت دینے سے قبل نوٹیفیکیشن یو۔ بی۔ ڈی۔ بی آر 84/85-1-767/B مورخہ 29 مارچ 1985 کا حوالہ لیں۔ اشیاء کے نام کا اندراج صحیح فارم میں ہونا چاہئے جیسا کہ نوٹیفیکیشن میں منسلک ہے یا حالات ضرورت کے پیش نظر تیار کیا جانا چاہئے۔ نوٹیفیکیشن کی کاپی انیکلر III میں دیکھی جاسکتی ہے۔

4.2 صارف کی رہنمائی اور پبلسٹی

4.2.1 نامزدگی کے فوائد/وارث شپ کلاز

بینکوں کو بڑے پیمانہ پر پبلسٹی اور رہنمائی لاکر کرایہ داروں/سیف کسٹڈی آرٹیکل کے ڈپازٹ کرنے والوں کی جانی چاہئے اور انہیں لگانا چاہئے کہ نامزدگی سہولیات اور وارث شپ کلاز کے کیا فوائد ہیں۔

5 ڈس آنرڈ انسٹرومنٹ

بینکوں کو یہ یقین کرانا چاہئے کہ ڈس آنرڈ انسٹرومنٹ کی واپسی کی بغیر کسی تاخیر کے اس دن لیکن ہر حالت میں 24 گھنٹوں کے اندر مستعدی سے اسے صارف کو ڈسپینج کیا جانا چاہئے۔

6 ادا کرنے والے بینک کے ذریعہ سود کی ادائیگی

شرائط میں اس بات کی واضح ہدایت کی گئی ہے کہ کریڈٹ میں تاخیر ہونے پر تنہا جمع کرنے والے بینک کو سود ادا کرنا ہوگا۔ یہ حقیقت ہے کہ اکثر اوقات چیکوں کے جمع کرنے میں

تاخیر کی وجہ ادا کرنے والے بینک کی جانب سے بے توجہی ہوتی ہے۔ اکٹھا کرنے والے بینک کو سود کے ذریعہ اس کی بھرپائی کرنا ہوگی۔ اس کام کے لیے دو دنوں سے زیادہ تاخیر سے ارسال کرنے والے بینک کی جانب سے تاخیر سمجھی جائے گی۔ سود ادا کرنے کی ذمہ داری چیک بھیجنے والی شاخ کی ہوگی لیکن جمع کرنے والا بینک بھی اس میں شامل ہوگا۔

7 شناختی بیج

ہر ایک ملازم کوئی بھی لباس پہننے گا لیکن تصویر اور نام شناختی بیج پر لکھا ہونا چاہئے۔ اس طرح کی سرکاری کوششوں سے صارفین میں ان کی قدر افزائی ہوگی۔

8 ملازمت

صارف خدمات کے حوالے سے ملازمت کے معیار میں تبدیلی اور کام کا ماحول قائم ہوگا۔ اس کے حوالے سے ملازمین کو ان کے کاموں میں وسیع پیمانہ شامل کیا جاسکے گا اور الگ تھلگ رہنے سے انہیں روکا جاسکے گا۔ ملازمت میں بہتری مقررہ مدت کے لیے شعبہ میں تبدیلی اور ملازمت میں اہم ذمہ داری سپرد کیا جانا بھی ضروری ہے۔ بنیادی جانچ کارروائی مثلاً پاس بکوں کی جانچ/ صارفین کے اکاؤنٹ میں کریڈٹ کے لیے جمع کئے گئے چیکوں کی رسید سے کی جاسکتی ہے۔ اس طرح کی کوششیں نہ صرف کہ صارف کی خدمات میں سود مند ثابت ہوگی بلکہ ملازمین کے حوصلوں کو بڑھائیں گی اور ان کی شبیہ نکھرے گی۔

9 ٹریننگ

صارف خدمات سے متعلق مختلف میدانوں میں تربیتی پروگرام نہایت لازمی ہے ملازمین ٹریننگ کے ذریعہ صارف خدمات کے تعلق اپنے اندر بہت سی خوبیاں پیدا کر سکتے ہیں اور وہ صارف کی امیدوں اور ضروریات کو پورا کر سکتے ہیں۔ ٹریننگ پروگرام کو صارف اور مینٹیشن کے ذریعہ مثبت اور کارآمد بنایا جاسکتا ہے۔

10 تعارفی ٹریننگ

نئے تقرر ہوئے ملازمین کے لیے ٹریننگ آئندہ کے پروگراموں کے تیار ہونے کی تربیت ہوتی ہے۔ سبھی نئی تقرری مثلاً کلرک/ افسران کو تقرری کے فوراً بعد لازمی طور پر تعارفی پروگرام کرایا جانا چاہئے۔ بینکوں کے مابین کوآرڈینیشن پروگرام کی اس سلسلہ میں ضرورت ہوتی ہے۔

11 انعام اور اعتراف

اچھے کاموں پر انعام دیا جانا لازمی ہے انعام/ اعتراف کا نظام غیر متعلق ملازمین کے لیے اطمینان بخش ہوتا ہے نفسیاتی طور پر ہی نہیں بلکہ مالی طور پر بھی۔ صرف انعام کی اسکیم پر مقاصد رکھی جائے تو ملازمین کو بہتر کام کے لئے آمادہ کرایا جاسکتا ہے۔ کام کی طرف (صارف خدمات بغیر کسی نوٹس کے راغب کیا جاسکتا ہے اور کچھ ملازمین کے لیے غلط اشارہ بھی ہوگا۔ صارف کے تین ناقص خدمات کو بد اخلاقی سمجھا جائے۔ بینک ایک ایسا شفاف نظام رائج کر سکتے ہیں جس کے تحت پیمانہ سازی اور سطح کا تعین صارف خدمات کے متعلق کیا جائے اور اچھے کام کے لئے انہیں انعام دیا جائے۔ کوئی بھی نظام جو ضروری ہو وہ مثبت ہونا چاہئے اور موضوعاتی قسم کی کسی بات کو راہ نہیں پانے دینا چاہئے۔ کوئی بھی انعام اعتراف والی اسکیم کا انسٹیو کو ایک خاص مقصد کے لئے ہونا چاہئے۔ اس کا واحد مقصد صارف خدمات ہی ہو۔

12 نظام اور طریقہ کار

نظام اور طریقہ کار بینک کی کارروائی کو موثر اور کارآمد بنانے کے لئے نہایت لازمی ہوتے ہیں اور اس سے صارفین کی رقم کے تحفظ کو یقینی بنایا جاسکتا ہے بینک اپنے نظام اور طریقہ کار میں غیر ضروری چیزوں کو نئے طریقہ کار کے متعارف عمل کے ذریعہ کم بھی کر سکتے ہیں اور جن کی ضرورت ہوگی انہیں اختیار کر سکتے ہیں۔

13 صارف خدمات کا آڈٹ

صارف خدمات میں بہت سی ایسی چیزیں بھی ہیں جن کے جائزہ کی ضرورت ہے اور بہت سی چیزوں کو متعارف کرانے کی ضرورت ہے جنکی شناخت بھی ہو چکی ہے بینکوں کو خود ہی صارف خدمات کے سلسلہ میں آڈٹ کے لئے بنیادی سطح تک جانے کی ضرورت ہے اور صارف خدمات کی توسیع کے لیے ایک ایسی پالیسی وضع کرنے کی ضرورت ہے جو مخصوص کام کو کرنے اور کمیوں کو سدھارنے کیلئے ہو۔

14 شکایتی رجسٹر

ایک شکایت کے ساتھ ساتھ مشاورتی بک بینک احاطہ بھی ایک مخصوص جگہ پر رکھا جانا چاہئے۔ ہر ایک بینک کی شاخ کو شکایتی رجسٹر باقاعدہ نمبر پڑی سوراخ والی کاپیاں پر ہونی چاہئے جو شکایت کے لیے مہیا کرائی جائے اس کے ساتھ ہی شکایت وصولی کی رسید بھی دی جانی چاہئے۔

15 معائنہ/ آڈٹ رپورٹ

داخلی انسپکٹر/آڈٹ مع آڈٹ فرم کو اپنی برانچوں کے آڈٹ/معائنہ کے دوران مصروف رکھا جانا چاہئے تاکہ وہ مختلف صارف خدمات کی شکایتوں بشمول شکایت کے نمٹارہ اور شکایت کو دور کرنے کی مشینری اور اپنے مشاہدہ کے ذریعہ بہتر کر سکیں اور خامیوں کو دور کر سکیں۔

16 غیر مہذب ملازمین کے خلاف شکایت

صارف سے رابطہ کے معاملہ میں ملازمین کی تعینات انتخاب کی بنیاد پر کی جانا چاہئے جو کہ کچھ سوچنے اور کچھ نیا پیش کرنے کی صلاحیت رکھتے ہوں اس طرح کے ملازمین میں ٹریننگ کے ذریعہ اضافہ کیا جاسکتا ہے۔ صارف خدمات کے جذبہ کے تئیں تحقیر اور بے عزتی ظاہر کرنے والوں کے خلاف نوٹس لیا جانا چاہئے اور انہیں متعلقہ ملازم کے سروس ریکارڈ میں شامل کیا جانا چاہئے اس طرح کے ملازمین کے خلاف دوسری کارروائی بھی کی جانا چاہئے۔

17 سینئر افسران کے ذریعہ مقررہ ملاقات

سینئر افسران جب شاخوں کا دورہ کریں تو انہیں صارف خدمات پر خصوصی توجہ دینا چاہئے۔ اس سے بڑا فائدہ ہوگا اگر سینئر افسران کا ڈسٹرکٹ چیک کریں تو اصل ”شاخ کا ماحول“ معلوم ہو جائے گا کیونکہ ان کے ہاتھوں میں برانچ کے ذریعہ پیش کردہ صارف خدمات کی رپورٹ ہوگی

18 انفراسٹرکچر کی تجویز

بینکوں کو معقول جگہ، واجب فرنیچر، پینے کے پانی کی سہولت، صاف ماحول وغیرہ (جس میں پوسٹروں سے آزاد دیوار بھی شامل ہے) کو مہیا کرانے پر توجہ دینا ہوگی۔ تاکہ ان کے احاطہ میں بینکنگ کاروبار با آسانی اور زیادہ اطمینان بخش طور پر انجام دیا جاسکے۔

19 صارف کی تعلیم

صارف تعلیم حقوق اور ذمہ داریوں دونوں سے متعلق بھی اس معاملہ میں بینکوں کو بنیادی موضوع کے طور پر صارف خدمات پر توجہ دیکر انہیں بہتر کرنا ہوگا۔ صارف کو مختلف اسکیموں سے نہ صرف آشنا کرانا ہوگا بلکہ بینکوں کو انہیں فارملیٹر، طریقہ کار قانونی ضروریات اور بینکوں کے ذریعہ مہیا کرائی جانے والی خدمات کی حدود وغیرہ کی اطلاع مخصوص اشتہارات، لٹریچر، پروگرام، سمینار وغیرہ کے حوالے سے کرنی چاہئے۔

بینک اپنے ملازمین کو بھی صارف تعلیمی پروگرام میں شامل کر سکتے ہیں۔

20 حفاظتی بندوبست

دہشت گرد/ڈاکوؤں کی کارروائی کے پیش نظر بینک شاخوں میں حفاظتی بندوبست کا جائزہ لیکر انہیں بہتر کر سکتے ہیں اس طرح وہ اپنے ملازمین اور عوام میں بھروسہ پیدا کر سکتے ہیں۔ سیکورٹی اسٹاف کی پابندی سے ڈرل/ٹریننگ کو بھی یقینی بنایا جانا چاہئے۔

21 ایماندارانہ پریکٹس کوڈ۔ بینک ڈسپلے/سروس چارج

بینکوں کو یہ آزادی حاصل ہے کہ سروس چارج کا یقین اپنے بورڈ کی منظوری سے کر سکتے ہیں حالانکہ مختلف قسم کے سروس چارج۔ مثلاً چیک کی جمع کاری وغیرہ پر بھی متعین سروس چارج ہوتا ہے۔ انہیں اس بات کو یقینی بنانا ہوگا ان خدمات کو مہیا کرانے کے لیے مناسب چارج لے رہے ہیں اور لائن سے باہر تو نہیں چلے گئے ہیں بینکوں کو اس بات کا بھی خیال رکھنا ہوگا کہ پس کم سرگرمی والے صارفین کو سزا تو نہیں دی جا رہی ہے۔

بینکنگ خدمات میں شفافیت کو یقینی بنانے کے سلسلہ میں شیڈولڈ کوآپریٹو بینک اپنی ویب سائٹ پر مختلف سروس چارج کو مقررہ خاکہ میں جو کہ ان کے پروڈکٹ آفر پر مبنی ہو پیش کر سکتے ہیں سبھی یوسی بی بشمول شیڈولڈ یوسی بی اپنے دفاتر/شاخوں پر سروس چارج سے متعلق حسب ذیل خدمات کو مقامی زبانوں میں ڈسپلے کر سکتے ہیں۔

الف۔ چارج سے مستثنیٰ خدمات

ب۔ دیگر

(i) کم از کم بیلنس سے ایس بی اکاؤنٹ رکھ سکتے ہیں۔

(ii) ایس بی اکاؤنٹ میں کم از کم بیلنس کے لئے کوئی چارج نہیں ہوگا۔

(iii) باہری چیکوں کے کلکشن کے لئے چارج

(iv) ڈمانڈ ڈرافٹ جاری کرنے کا چارج

- (v) چیک بکس جاری کرنے کا چارج اگر ہو تو
 (vi) اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ کا چارج
 (vii) اکاؤنٹ بند کرنے کا چارج اگر کوئی ہو تو
 (viii) اے ٹی ایم سے جمع / نکالنے کا چارج اگر ہو تو
 21.2 وقت سے متعلق احوال کا ڈسپلے

کاروبار سے متعلق لین دین کے مخصوص اصول بینکنگ ہال میں خصوصیت سے ڈسپلے کئے جائیں تاکہ یہ صارفین کی توجہ اپنی جانب کھینچ سکیں اور ملازمین بھی اس کی پابندی کرنے پر مجبور ہو سکیں۔

22 اکاؤنٹ پے ای چیکیوں کا کلکشن۔ تیسری پارٹی کے اکاؤنٹ میں منتقلی ممنوع یوسی بی کسی بھی شخص کا اکاؤنٹ پے ای چیک جمع نہیں کرتا ہے جو ادائیگی کا قانونی مجاز نہ ہو جب منگانے والا/ ادا کرنے والا بینک کو کسی بھی اکاؤنٹ سے ادا کرنے والے کے علاوہ کریڈٹ کے لیے کلکشن کی ہدایت کرے تو یہ اکاؤنٹ پے ای چیک کے بنیادی کردار کے خلاف ہوگا۔ بینک نکالنے والے/ ادا کرنے والے سے پوچھ سکتا ہے کہ کیا اس کے پاس چیک ہے یا اکاؤنٹ پے ای کی رائے سے وہ نکال رہا ہے جب کوئی چیک کسی بینک سے نکال لیا جائے جبکہ وہ کسی دوسرے بینک پر قابل ادا ہوان ہدایات کی بھی نمائش کی جانا چاہئے۔

یوسی بی کے ذریعہ توسیعی کاؤنٹر کھولنے کی سہولت

یوسی بی نے محدود لین دین کے لیے حسب ذیل توسیعی کاؤنٹر کھولنے کی اجازت دی ہے

- (i) ڈپازٹ/ نکالنے کا ٹرانزیکشن
 (ii) اجرا اور ڈرافٹ کی نقد ادائیگی اور میل ٹرانسفر
 (iii) اجرا اور ٹریولرس چیک کی نقد ادائیگی
 (iv) بلوں کا کلکشن
 (v) اپنے صارف کے فلکسڈ ڈپازٹ کے برخلاف اڈوانس (متعلقہ افسر کے ذریعہ منظوری اختیار سے توسیعی کاؤنٹر پر) اور
 (vi) دیگر قرضوں کی فراہمی (صرف تہا کے لئے) جو کہ ہیڈ آفس/میں براچ سے منظور ہوں صرف روپے 10.00 لاکھ تک براچ

24 کاؤنٹروں پر نوٹ شمار کرنے والی مشین کی تجویز

پرائمری (شہری) کوآپریٹو بینک دو طرح سے مظاہرہ کرنے والی نوٹ کاؤنٹنگ مشین اپنی شاخوں کے ہیمنٹ کاؤنٹر پر اپنے صارفین کے بھروسہ کو بڑھانے کے لیے لگا سکتے ہیں تاکہ عوام کے ذہن نوٹ کے بنڈل لیتے وقت یہ بات یاد رہے کہ پیپر بینڈ میں وہ زیادہ محفوظ ہیں۔

25 مقامی/ بیرونی چیکیوں کا فوری کریڈٹ

25.1 مقامی/ بیرونی روپے 5,000 تک کے چیک

سبھی پرائمری (شہری) کوآپریٹو بینک تنہا اکاؤنٹ ہولڈر کے پیش کردہ روپے 5,000 تک کے بیرونی چیک کے کریڈٹ کو نقد ادا کر دیں اگر وہ اکاؤنٹ کے متعلق پوری طرح مطمئن ہوں۔ اس انتظام پر بہت احتیاط سے عمل کیے جانے کی ضرورت ہے بینک بیرونی چیکیوں سے متعلق معمول کا کلکشن چارج لیں گے۔ بینک کو صارف کی اس سہولت سے متعلق گزارش پر انتظار نہیں کرنا چاہئے بلکہ عام معاملہ سمجھتے ہوئے یہ خدمت مہیا کرنا چاہئے جب کہ مقامی چیکیوں کے معاملہ میں بینک فوری کریڈٹ کی سہولت کو روپے 5,000 سے ایسے صارف کیلئے بڑھا سکتے ہیں جو اس سہولت کو حاصل کرنے کے خواہشمند ہوں اور اسی کے برابر چارج کو برداشت کرنے پر آمادہ ہوں۔

اگر چیک بغیر ادائیگی واپس کر دیا جاتا ہے تو ایسے معاملہ میں بینک عام شرح سود کم از کم لینڈنگ شرح پر اس مدت تک جب تک وہ آؤٹ آف لینڈر ہے حاصل کر سکتا ہے۔ اس مقصد کیلئے بینکوں کو پے ان سلپ کو متعارف کرانا چاہئے اور چیک ڈس آنر ہونے پر نوٹس جاری کرنا چاہئے صارف کو اس وقت عام شرح پر سود ادا کرنا ہوگا جب تک بینک آؤٹ آف

فنڈ رہے گا۔

شیدولڈ یوسی بی سبھی مقامی/ بیرونی چیکوں کی قیمت روپے 7,500 تک ہونے پر فوری کریڈٹ کر سکتے ہیں جو تہا اکاؤنٹ ہولڈر کے ذریعہ پیش کیے گئے ہوں اور جن کے اکاؤنٹ کے متعلق بینک پوری طرح مطمئن ہوں، شکایت ہونے پر مذکورہ بالا شرائط کا اطلاق ان پر بھی ہوگا۔

25.2 روپے 10,000 تک کے دیگر بیرونی چیک

چار میٹر پولیٹن مراکز پرایم آئی سی آر چیک کلیئرنگ نظام ہے دیگر تین میٹر پولیٹن مراکز میں سے کسی بھی شاخ کے حق میں جاری بینک کلکشن کے لیے ہفتہ کے کسی بھی دن پیش کیے جانے پر اسی دن آنے والے بقیہ میں کریڈٹ کیا جاسکے گا۔ (بطور مثال دو شنبہ سے آئندہ دو شنبہ تک) اس طرح کی سہولیات صارفین کے حق میں توسیع دی جاسکتی ہیں اگر کلکشن ایڈوانس نکالنے والے سینٹر سے نہیں موصول ہوتی ہے۔

25.3 ریاست کے کیپٹل سینٹر اور دیگر مراکز سے زیادہ بینک دفاتر کے ساتھ صارف اکاؤنٹ سے کریڈٹ کے لیے صارف کو رقم نکالنے کے لیے 10 دنوں کی آزادی دے سکتے ہیں۔ اس سہولت میں مزید اضافہ کیا جاسکتا ہے اگر کلکشن سے متعلق کوئی مشورہ لائین ادا یا بیگی سینٹر سے نہیں موصول ہوتی ہے۔

25.4 مزید اس طرح کے پابندی وقت والے کلکشن/ پیمنٹ شیدول میں کوئی اضافی چارج ہوں گے۔ بغیر ادائیگی چیک کی واپسی پر، بینک کمرشیل شرح پر ود ڈراول کی اجازت والی تاریخ سے رقم کی ادائیگی تک سود چارج کر سکتے ہیں۔

25.5 خطرات کو شامل کرنے والی حدیث بیرونی چیکوں پر اکاؤنٹس کے کریڈٹ میں اطمینان پائے جانے پر آپریٹڈ اکاؤنٹس کی رقموں میں روپے 10,000 کا اضافہ کیا گیا ہے ایک چیک سے زیادہ روپے 10,000 سے زیادہ کا چیک ایک دن میں کلکشن کے لئے جمع کرانے یا مقررہ وقت میں جمع کرانے پر مذکورہ بالا ہدایت کی روشنی میں روپے 10,000 تک نکالنے کی اجازت دی جاتی ہے۔ اس لئے کسی بھی وقت کلیئرنگ بینک کسی بھی تہا صارف کے اکاؤنٹ سے روپے 10,000 سے زیادہ نکالنے کی اجازت نہیں دیکھتا ہے۔ اس بات کو وضاحت ہے کہ روپے 10,000 سے زیادہ کو یقینی بنانا ہوگا کہ بلا تاخیر انہیں کلکٹ کر لیا جائے اور بینک کی شاخیں ان کے ڈسپنچ میں عجلت برتیں۔

25.6 مقامی چیک

صارفین کے اکاؤنٹس میں معمول کے مطابق کریڈٹ ہو سکتا ہے اور انہیں فنڈ کے استعمال کی اجازت کاؤنٹر سے چیک منظور کئے جانے کی تاریخ سے تیسرے ورکنگ ڈے تک دی جاسکتی ہے۔

25.7 نفاذ اور تجویز

اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کہ بینک کی شاخوں پر مذکورہ وقت کی شیدول کی پابندی ہو رہی ہے تاخیر روکنے کے لئے ملازمین کو واضح طور پر ہدایت کی ضرورت ہے اور اس مقصد کے لئے خصوصی رجسٹر متعارف کرانے کی ضرورت ہے جس پر تاخیر کلکشن کو ضروری ایکشن کے لئے درج کیا جائے۔

25.8 اس بات کو بھی یقینی بنانا ہوگا کہ جب تاخیر ہو تو اکاؤنٹ ہولڈر کو اس کی درخواست کے بغیر ہی تادیبی انٹرسٹ دیا جائے۔ بیرونی چیکوں کے کلکشن میں تاخیر ہونے کی صورت میں خود بخود انٹرسٹ دیئے جانے کا سلسلہ میں بینک کی شاخوں کو ضروری ہدایات جاری کرنے کو سختی سے یقینی بنایا جائے اس سلسلہ میں عوام کی جانب سے کسی طرح کے مظاہرے اور شکایت سے اجتناب برتا جائے۔

25.9 بیرونی چیکوں/ انٹرسٹ کے کلکشن کی تاخیر میں سود کی ادائیگی

25.9.1 بیرونی چیکوں اور دیگر انٹریٹ کے کلکشن میں تاخیر ہونے کے معاملے پر بینکوں کو بیرونی چیکوں/ انٹرسٹ کے اپنے بیرونی برانچوں پر نکالنے یا دوسروں (ڈرائی) کی بیرونی برانچوں پر بھیجے اور کلکشن میں تاخیر ہونے پر اگر کارروائی درحقیقت نہیں ہوتی ہے/ صارفین اکاؤنٹ میں کریڈٹ نہیں ہوتی ہے یا غیر ادا انٹرسٹ منٹ صارفین کو اندراج کے 14 دنوں کی مدت میں ادا نہیں کی جاتی ہے سیونگ بینک کی در سے سود ادا کیا جائے گا۔

25.9.2 اگر بیرونی چیکوں/ انٹرسٹ کی جمع کاری میں تاخیر ہونے پر 10 دنوں کے اندر اندراج چیک ریاستی ہیڈ کوارٹر نارٹھ ایسٹرن اور سلم کے ریاستی کیپٹل کو چھوڑ کر 14 دنوں کے اندر ڈرائی نہیں ہوتے ہیں تو بینکوں کو تاخیر کی مدت میں فلسفہ ڈپازٹ کی مدت کی طرح واجب سود ادا کرنا ہوگا ورنہ بینکوں کو غیر معمولی تاخیر کے لئے آٹ اسٹیشن انٹرسٹ منٹ کے

کلکشن میں تاخیر کے سبب فکسڈ ڈپازٹ کی طرح 2 فیصد سود بھی ادا کرنا ہوگا۔

25.9.3 قابل ادا سود کی ادائیگی/ کریڈٹ صارفین کے سبھی قسم کے اکاؤنٹس پر صارف کے دعوے کے بغیر ہی کرنا ہوگی۔ اس طرح کا سود اس وقت بھی ادا کرنا ہوگا جب رقم روپے 5 کم یا زیادہ ہو۔

25.9.4 جب سینئر افسران بینکوں کا دورہ کریں تو انہیں مذکورہ ہدایت پر عمل آوری کی بھی جانچ کرنا چاہئے۔

25.9.5 جب کیش کریڈٹ، یا لون اکاؤنٹس سے انسٹرومنٹ کی کارروائی میں اور ڈرافٹ ہو جائے تو اس طرح کے صارفین کو شدید طور پر ہرجانہ ادا کیا جائے۔ بینکوں کو کم از کم سینڈنگ ریٹ کے حساب سے سود کی ادائیگی نارمل وقت سے آٹ اسٹیشن انسٹرومنٹ کے کلکشن میں تاخیر ہونے کے سبب وقتاً فوقتاً کرنا ہوگی۔ جب کہ پیچھے گئے آٹ اسٹیشن انسٹرومنٹ باروول اکاؤنٹ سے کریڈٹ ہو جائیں تو تاخیر ہونے کی وجہ سے رقم پر خسارہ کی صورت میں سود کا نقصان بھر پائی بینکوں کو اس طرح کے اکاؤنٹ میں کرنا ہوگی۔

25.9.6 بیرونی چیکوں کی تیز رفتاری سے جمع کاری کیلئے اضافی طریقہ

پرائمری (شہری) کوآپریٹو بینک حسب ذیل اضافی پیمانہ اختیار کر کے بینکوں کی ارسال کے وقت تاخیر کو کم کیا جاسکتا ہے۔

25.9.7 ایم آئی سی آر پر منگائے گئے چیک قومی کلیئرنگ سیل کے ذریعہ پیش کئے جاسکتے ہیں۔

25.9.8 نٹ ورکنگ خدمات کے لیے جدید ٹیلی مواصلات کا استعمال بینکنگ میں بینک کی اہم مراکز کی شاخیں اور سروس برانچ اور دیگر برانچوں سے رقم کی لین دین میں کیا جاسکتا ہے۔

25.9.9 تیز/ فاسٹ کلکشن سروس کا مقصد آؤٹ اسٹیشن انسٹرومنٹ کے کلکشن سے متعلق مزید فعال بنایا جاسکتا ہے۔

25.9.10 مقامی بینکوں کے لیے الگ سے رجسٹر مینین کیا جانا چاہئے اور آؤٹ اسٹیشن بینکوں کے لیے الگ سے تاکہ برانچ منیجر بہتر طور پر اس سے متعلق کارروائی کی نگرانی کر سکیں اور دشواریاں کم کرنے کے پیمانے پر آؤٹ اسٹیشن انسٹرومنٹ کے متعلق ابتدائی طور پر ہی تیزی لائی جاسکے۔

25.9.11 ان ہدایت پر عمل آوری کیلئے قریب سے نگرانی کی ضرورت ہے، داخلہ معائنہ ٹیم شاخوں کے معائنہ کے دوران ان نظریات پر از سر نو غور کا مشورہ دے سکتی ہے۔ صارفین خدمات میں بہتری کیلئے یہ اکیلا براہ راست طریقہ کار ہے۔

25.9.12 یہ بھی لازمی ہے کہ مذکورہ بالا سہولیات سے متعلق صارفین کو باخبر کرایا جائے۔ صارفین کی اطلاع کے لئے بینک کی شاخوں پر فراہم کردہ سہولیات کی پیشکش کا انتظام کیا جائے۔

26 دیگر ہدایات

26.1 چیک بک کا اجرا

بینکوں کو یہ یقینی کرانا ہوگا کہ ان کی چیک بک انتہائی احتیاط کے ساتھ شائع کرائی گئی ہیں اور چیک یوزرس پر سوراخ اور چیک بکوں کی بانڈنگ معیاری ہے تاکہ صارفین کی کسی بھی قسم کی دقتوں سے بچا جاسکے۔

26.2 چیک کو ڈرافٹ کرنے کی سہولت اور چیکوں کی رسید کی سہولت جب چیک کو ڈرافٹ کرنے کی سہولت صارفین کو مہیا کرائے جائے گی تو ریگولر کلکشن کاؤنٹروں سے چیکوں کے وصولی کی رسید سے وہ انکار نہ کر سکیں گے۔ کوئی بھی برانچ ان چیکوں کی رسید سے انکار نہیں کر سکتے ہیں جو صارفین کے ذریعہ انکے کاؤنٹروں پر جمع کئے گئے ہوں۔ صارفین کو فراہم کردہ دونوں متبادل کے تئیں باخبر ہونا چاہئے۔ چکوں کو ڈرافٹ باکس میں ڈالیں یا انہیں کاؤنٹروں پر جمع کریں اس سلسلہ میں انہیں خود فیصلہ کرنا ہوگا۔

26.3 ٹرم ڈپازٹ میچورٹی کی پیشگی اطلاع

26.3.1 بینکوں سے امید کی جاتی ہے کہ وہ ٹرم ڈپازٹ درخواست فارم میں ڈپازٹ کی میچورٹی سے متعلق ادائیگی کے طریقہ کار کو بھی شامل کریں۔

26.3.2 مذکورہ بالا اضافہ کے علاوہ بینکوں کو یہ بھی یقینی کرنا ہوگا کہ ڈپازٹ کو ڈپازٹ کی میچورٹی تاریخ کی پیشگی اطلاع دی جائے، ایسا کرنا بہتر صارفین خدمات میں شامل ہے۔

26.4 شکایتی رجسٹر کارکھارکھاؤ

گوپور یہ کمیٹی کی 3.67 سفارشات میں بینکوں سے امید کی جاتی ہے کہ وہ ایک شکایتی رجسٹر کارکھارکھاؤ کریں جس میں سوراخ کا پیوں پر نمبر درج ہوں جو کہ شکایت کرنے والوں کو مہیا کرائے جانے اور انہیں رسید بھی دی جائے شکایتی رجسٹر کا خاکہ سوراخ والی نمبروں کی کاپی انڈین بینک ایسوسی ایشن کے ذریعے تیار کرائے جائے جس کی نقل ایکڑ 11 میں ہے۔ بینکوں کو اسے تعارف کرانے اور بینکوں کے سبھی دفاتر پر اس کے یکساں ہونے کو یقینی بنانے کے لئے اہم اقدامات کرتے ہوں گے۔

26.5 موقتی جائزہ اور نگرانی

26.5.1 صارفین کے اطمینان میں لگاتار اضافہ اور صارف خدمات کے مختلف پہلوؤں کی شناخت بھی کی جانی چاہئے، بینکوں کو کمیٹی کی بنیادی سطح کی سفارشات کے اصل نفاذ کا جائزہ بھی لینا چاہئے۔

26.5.2 15 اہم سفارشات کی مناسب نگرانی کے نظام کو بھی بینکوں کو رائج کرنے کی ضرورت ہے۔ بینک اس بات کے لئے آزاد ہیں کہ وہ اس طرح کی نگرانی میں مزید آئٹم اپنے بورڈ آف ڈائریکٹرز کی اجازت سے شامل کر سکتے ہیں۔

26.5.3 بینکوں کو صارفین خدمات کا مقررہ جائزہ چھ ماہی کی بنیاد پر جون اور دسمبر کے خاتمہ پر کرنے کے لئے ایک نظام کو متعارف کرانا چاہئے۔ بینکوں کو یہ یقینی بنانا ہوگا کہ اس کے سبھی دفاتر میں سفارشات کا نفاذ کا معیار مقرر ہوگا کہ صارفین کو بہتر طور پر اطمینان حاصل ہو سکے۔

26.6 ڈپلی کیٹ ڈمانڈ ڈرافٹ کا اجرا

26.6.1 نان پیمنٹ مشورہ کی رسید کے بغیر ڈپلی کیٹ ڈمانڈ ڈرافٹ کا اجرا روپے پچاس ہزار یا اس سے کم کی رقم کے ڈپلی کیٹ ڈرافٹ خسارہ کا بھریائی کے لیے ڈرائی شاخ سے نان پیمنٹ ایڈوائس (این بی اے) کے لیے جاری کرنا ہوگا۔

26.6.2 ڈپلی کیٹ ڈرافٹ کے اجرا میں وقت کا تعین

یوسی بی کو یقینی بنانا ہوگا کہ ڈپلی کیٹ ڈرافٹ کا اجرا رسید کے حصول کی درخواست کے دو ہفتوں میں جاری کیا جائے مذکورہ مقرر مدت سے زیادہ دیر ہونے پر ڈپلی کیٹ ڈرافٹ جاری کرنے پر فکسڈ ڈپازٹ پر ادا ہونے والے سود کو ادا کرنا ہوگا۔

مذکورہ بالا ہدایات کا نفاذ ان ہی معاملات میں ہوگا جب پر چیز کی جانب سے ڈپلی کیٹ ڈمانڈ ڈرافٹ بنانے کی گزارش کی جائے یا مستفید اور مقرر پارٹی اندراج قابل عمل نہ ہو۔

26.6.3 جب سینٹر افسر بینکوں کا معائنہ کریں تو اس پر توجہ دیں کہ چیکوں کے متعلق مذکورہ بالا ہدایات پر عمل ہو۔

26.7 نامینیشن سہولت کی تجویز میں قانونی اجازت

بینکنگ ریگولیشن ایکٹ 1949 (اے سی ایس) میں نئے سیکشن 45 زیڈ اے سے 45 زیڈ ایف تک ترمیم کر کے حسب ذیل معاملات میں حسب ذیل سہولیات فراہم کرائی گئی ہے۔

(الف) کوآپریٹو بینک فوٹ ڈپازٹ کے نامی کو ادا کی جاسکتے ہیں ڈپازٹ کے جمع رقم سے کریڈٹ کے ذریعے۔

(ب) کوآپریٹو بینک فوٹ شخص کے سیف کسٹڈی میں اس کے سامان ان کے نامی کو ریزرو بینک کی ہدایت کے مطابق اشیاء کی انونٹری تیار کرنے کے بعد واپس کر سکتے ہیں۔

(ت) کوآپریٹو بینک لاکر میں رکھے سامان لاکر رکھنے والے کے نامی کو لاکر رکھنے والے کی موت ہونے پر اور ریزرو بینک ہدایت کے مطابق سیفٹی لاکر کے سامان کی انونٹری تیار کرنے کے بعد جاری کر سکتے ہیں۔

26.7.1 نامزدگی کا قانون

جب سے نامزدگی کو لازمی قرار دیا گیا ہے۔ مرکزی حکومت نے کوآپریٹو بینک (نامزدگی) قانون 1985 میں آر بی آئی کی اصلاح کے ساتھ تیار کیا تھا۔ ان قوانین کو سیکشن 45 زیڈ اے سی 45 زیڈ ایف کی تجویز میں بی آر ایکٹ (اے سی ایس) کے تحت نامزدگی کی سہولت کو 29 مارچ 1985) سے باقاعدہ موثر بنایا گیا ہے۔

کوآپریٹو بینک (نامزدگی) قوانین 1985 کے تحت مہیا کرائے گئے۔

- (i) ڈپازٹ اکاؤنٹس کے لئے نامینیشن فارم۔ سیف کسٹڈی میں رکھے آرٹیکل اور سیفٹی لاکر کے سامان۔
- (ii) منسوخی فارم اور نامینیشن میں جزوی تبدیلی
- (iii) نامینیشن کارجریشن جزوی تبدیلی اور منسوخی
- (iv) مذکورہ بالا سے متعلق معاملات

26.7.2 سیف کسٹڈی میں رکھی اشیا کا نامینیشن

فوت ڈپازٹ کے سیف کسٹڈی میں چھوٹی اشیا کو نامنی کو واپس کئے جانے کا معاملہ یا نامنی کو لاکر کے تخمینہ کی اجازت اور اسکولا کر سے سامان دلانے کی اجازت۔ آر بی آئی نے اس سلسلہ میں سیکشن 45 زید ای اور 45 زید (4) کے تحت اس مقصد کے لئے خصوصی خاکہ تیار کر رہا ہے تاکہ سیف کسٹڈی میں اس کے سامان اور لاکر کے سامان کو اصل نامنی کو سونپ دیئے جائیں اس کے لئے فوت ہونے کے ثبوت کی تصدیق سے متعلق کوآپریٹو بینک اپنے دعوے کو حسب ذیل طریقہ کار کے تحت نمٹا سکے وہیں اگر اس سلسلہ میں کوئی مشورہ ان کی اپنی فیڈریشن/ایسوسی ایشن یا آئی بی اے کے ذریعہ ہو تو اس پر بھی غور کیا جائیگا۔

26.7.3 بینک کی کتاب میں نامینیشن کارجریشن

قوانین 2(10)، 3(9) اور 4(10) کے تحت کوآپریٹو بینک سے امید کی جاتی ہے کہ وہ نامینیشن منسوخی اور/یا نامینیشن میں جزوی تبدیلی کا اپنے رجسٹر میں اندراج کریں۔ کوآپریٹو بینک درج نامینیشن یا اس میں تبدیلی کے مطابق کارروائی کریں گے اگر کوئی ڈپازٹر/لاکر کے بانڈ کے ذریعہ کی گئی ہو۔

جی او آئی نے نامینیشن سہولیات سے متعلق تجاویز کے نفاذ کے نوٹیفکیشن کو جاری کیا تھا۔ کوآپریٹو بینکوں کو اس کے بعد اپنے صارفین کو نامینیشن سہولیات فراہم کرانے کو یقینی بنایا۔

26.7.4 پاس بک میں لچنڈ نامینیشن کارجریشن، ڈپازٹ رسید وغیرہ: پرائمری (شہری) کوآپریٹو بینک ہر پاس بک پر لچنڈ نامینیشن کارجریشن کر سکتے ہیں یا ڈپازٹ رسید سے ان رشتے داروں کو باخبر کر سکتے ہیں جنہیں فوت ڈپازٹر نے نامینیشن سہولت سے فائدہ پہنچایا ہے۔

27 گویوریہ کمیٹی سفارشات کے نفاذ کیلئے نگرانی نظام:

گویوریہ کمیٹی کے بنیادی سفارشات کے اصل نفاذ کے لئے بینکوں کو باقاعدہ ایک نگرانی نظام قائم کرنا ہوگا بینکوں کو انیکڑا سے متعلق اہم سفارشات پر خصوصی توجہ دینا ہوگا۔

28 صارفین خدمات۔ شکایات میں تخفیف

تیسری پارٹی کے انسٹرومنٹ کی غلط شخص کے ذریعہ جعلی طور سے بھنانے کا معاملہ میں ڈپازٹ اکاؤنٹ عموماً ملتے جلتے نام سے کھولے جاتے ہیں جس کے نتیجے میں جعل ساز اور غیر ضروری ڈیٹ کا ڈرا اکاؤنٹ سے ہو جاتا ہے۔ صلاح دی جاتی ہے کہ اس طرح کے معاملات میں جہاں بینک خود غلطی پر ہوں بینک بلا تسلی صارف کی بھرپائی کریں اور (ii) اس معاملہ میں جس میں بینک کی کوئی غلطی نہ ہو اور نہ ہی صارف نے ارتکاب جرم کیا ہو لیکن نظام کے نقص سے غلطی راہ پاگئی ہو تب بھی بینکوں کو صارفین کو ہرجانہ (ایک حد تک) ادا کرنا پڑے گا۔ بورڈ سے منظور شدہ صارفین سے رشتہ کی پالیسی کا ایک حصہ ہے۔

29 چیکوں کو نزدیکی روپیے کے برابر کرنا

بینکوں کی مشورہ دیا جاتا ہے کہ چیکوں/ڈرافٹ کے جاری کرتے وقت کلائنٹ کی جانب سے ایک روپیے کم ہونے انہیں انکار یا ڈس آئرن نہیں کیا جائے اس بات کو یقینی بنائیں۔ بینکوں کو اس سلسلہ میں عمل کا بھی جائزہ لینا ہوگا اور اس کے لئے مناسب اقدامات بشمول داخلہ سرکلر وغیرہ بھی جاری کرنے ہوں گے تاکہ عام لوگ پریشان نہ ہوں بینکوں کو یہ بھی یقینی بنانا ہوگا کہ وہ اپنے ان ملازمین کے خلاف بھی مناسب کارروائی کرے جو ایک روپیے کے فرق کی وجہ سے چیک/ڈرافٹ منظور کرنے سے انکار کر دیتے ہیں۔

صارف خدمات سے متعلق ماسٹر سرکلر
 صارف خدمات سے متعلق گوپوریہ کمیٹی کی
 15 انتہائی اہم سفارشات
 (حوالہ پیرا 27)

نمبر شمار	سفارشات کا نمبر	سفارشات
1	3.1	میٹرو پولیٹین اور شہری مراکز پر ملازمین کے کام کے اوقات کار و باری اوقات سے 15 منٹ قبل کر کے بینک کی شاخوں کو آپریٹو بنایا جاسکتا ہے
2	3.2	کار و باری اوقات ختم ہونے سے قبل وہ سبھی صارفین جو بینکنگ ہال میں داخل ہوتے ہیں انہیں اٹینڈ کیا جائے
3	3.3	کاؤنٹر کے اسٹاف تو سب سے بڑے اوقات میں حسب ذیل ٹرانزیکشن (شاخوں کو اوقات کا اشارہ کرنا ہوگا) انجام دے سکتے ہیں
		الف) نان واؤچر والے ٹرانزیکشن
		1) پاس بک / اکاؤنٹس اسٹیٹمنٹ کا اجرا
		2) چیک بک کا اجرا
		3) ٹرم ڈپازٹ رسید / ڈرافٹ کی ڈیلیوری
		4) شیئر درخواست فارم کی منظوری
		5) غیر بینکنگ چیک / کلکشن بلوں کی منظوری
		ب) واؤچر والے ٹرانزیکشن
		1) ٹرم ڈپازٹ رسید (ٹی ڈی آر) کا اجرا
		2) بتایا لا کر کرایہ سے متعلق چیکوں کی منظوری
		3) ٹریولر چیکوں کا اجرا
		4) گفٹ چیکوں کا اجرا
		5) ٹرانسفر کریڈٹ والے تنہا چیکوں کی منظوری
4	3.4	کار و باری اوقات میں اس بات کو یقینی بنایا جائے کہ کوئی کاؤنٹر اچھوتا نہ رہ جائے اور بلا رخنہ خدمات صارفین کو فراہم کرائی جائے
5	3.5	سبھی شاخیں صرف نہایت چھوٹی شاخوں کو چھوڑ کر ”انکوائری“ یا ”کیا میں آپ کی مدد کر سکتا ہوں“ والا کاؤنٹر رکھنا چاہئے یہ تنہا ہو یا کسی دیگر ڈیوٹی سے منسلک ہو۔ اسے بینکنگ ہال میں داخل ہونے کی جگہ کے نزدیک ہونا چاہئے۔
6	3.13	نامینشن فارم لیتے وقت بینک اکاؤنٹ کھلوانے والے فارم پر نامی کا نام اور پتہ کا بھی اشارہ کر سکتے ہیں۔ نامزدگی کی سہولت کے متعلق پہلی کی ضرورت ہے۔ چیک بکوں پر شائع شدہ پیغامات، پاس بک اور دوسرے قسم کا کوئی لٹریچر صارفین تک پہنچانا چاہئے اس کے علاوہ مقررہ وقت میں رسالہ جاری کر کے سہولیات کے متعلق لوگوں کی توجہ مرکوز کرانے کی بھی ضرورت ہے۔

نمبر شمار	سفارشات کا نمبر	سفارشات
7	3.14	اگر صارف نامزدگی کو ترجیح نہیں دیتا ہے (اس کو نان کمپلائنس کے بغیر کارڈ میں رکھا جائے) نامزدگی کو اصول بنایا جانا چاہئے اور سبھی کے اکاؤنٹس اور دیگر موجودہ اکاؤنٹس اس کے دائرہ میں لائے جائیں
8	3.17	اکاؤنٹس کے اسٹیمٹ کے اجرا اور پاس بکوں کی اپ ڈیٹنگ صاف پڑھنے کے لائق ہونے چاہئے بینکوں کو لگاتار اس پر توجہ دینی چاہئے
9	3.26	تین زبانوں پر مشتمل بروشر اور پمفلٹس کی سرگرمیوں بڑھانا چاہئے تاکہ بڑی تعداد میں صارفین کو سود مند اطلاعات دی جاسکیں۔
10	3.32	آؤٹ اسٹیشن چیکوں کریڈٹ سہولت بڑھا کر روپے 5000 روپیہ 2,500 کر دی گئی ہے۔ اس طرح کی سہولت حاصل کرنے کے لئے رفتہ رفتہ ایک الگ قسم کی پے سلپ کا ارتقا کیا جائے
11	3.33	آؤٹ اسٹیشن چیکوں کے کلکشن میں تاخیر ہونے پر سالانہ 2% کی در سے سود دیکر بھر پائی سیونگ بینک کی در سے کی جائے۔ چاہے یہ سود روپے 5 یا اس سے زیادہ پر ادا کئے جائیں اگر اس کارروائی کے یارول کے اکاؤنٹس سے کریڈٹ ہوتا ہے مثلاً کیش کریڈٹ/ اوور ڈرافٹ/ سود وغیرہ تو بینکوں کو کم از کم لینڈنگ حد سے ادائیگی کرنا ہوگی جس کے متعلق آر بی آئی وقتاً فوقتاً ہدایت کرتا رہتا ہے۔
12	3.36	ڈس آنر اسٹرومنٹ واپس کیا جائے/ 24 گھنٹوں کے اندر صارف کو ڈس پیچ کیا جائے
13	3.67	سورخ بنی ہوئی کاپیوں پر مشتمل شکایتی رجسٹر متعارف کرایا جائے اسی کی ڈیزائین جانکاری کیلئے صارف اور کنٹروولنگ آفس کو فراہم کرائی جائے۔
14	3.80	برانچوں پر انفراسٹرکچر سہولیات خصوصی توجہ دیگر بہتر کی جائے معقول جگہ، مناسب فرنیچر، پینے کے پانی وغیرہ کی سہولیات فراہم کرائی جائے۔
15	3.96	کاروباری ٹرانزیکشن سے متعلق وقت کے مخصوص اصولوں کا بینکنگ ہال میں اہمیت کے ساتھ مظاہرہ کیا جائے۔

انکس II

(پیرا 4.3 سے)

شکایتی کاپی/ برانچ کاپی/ ہیڈ آفس کاپی

اربن کوآپریٹو بینک

شاخ

شکایتی رجسٹر

نمبر شمار

تاریخ

مسٹر/مسیز/مس

پتہ

اکاؤنٹ کی نوعیت اگر قابل نافذ ہو/میںٹید ہو

مختصر شکایت

(شکایت کرنے والے کے دستخط)

کنٹرولنگ آفس کو بھیجا گیا

ریمارک:

بینک کے برانچ منیجر کے دستخط

آخری ڈسپوزل کی تاریخ

نوٹیفکیشن

موضوع : بینکنگ ریگولیشن ایکٹ، 1949 (کوآپریٹو سوسائٹیوں پر نافذ) سیکشن (3) 45zc اور Ze (4) کوآپریٹو بینکوں کی جانب سے تیار کردہ انونٹری فارم جس میں سیف کسٹڈی میں رکھی اشیاء کی واپسی کا اندراج ہو اور سیف لاکر میں اس کے سامان کو ہٹانے کی اجازت ملی ہو۔ ریزرو بینک آف انڈیا سے ملے اختیارات جو سیکشن 45zc کے سب سیکشن (3) اور 45ze کے سب سیکشن (4) میں ہیں اور جس کو بینکنگ ایکٹ 1949 کے سیکشن 56 کے ساتھ پڑھا جاتا ہے۔

ریزرو بینک آف انڈیا حکم دیتا ہے کہ سیف کسٹڈی میں پڑی اشیاء کو واپس کرنے سے قبل انونٹری تیار کر لی جائے اور انونٹری سیفٹی لاکر میں رکھی اشیاء کو ہٹانے کی اجازت سے قبل بھی تیار کر لی جائے۔ یہ اصل فارم کے سیٹ میں ہوگی منسلکات کے طور پر یا وقت ضرورت اسے پیش کیا جاسکے۔

پی ڈی او جھا

ایگزیکٹو ڈائریکٹر

مورخہ: 29 مارچ 1985

کوآپریٹو بینک سے کرایہ پر لیے گئے سیفٹی لاکر کی اشیاء سے متعلق انونٹری فارم (سیکشن 45 زیڈ ای (4) بینکنگ ریگولیشن ایکٹ 1949 کوآپریٹو سوسائٹیوں پر نافذ) سیفٹی لاکر نمبر۔۔۔۔۔ کے حسب ذیل انونٹری کے سامان جو کہ سیف میں ہیں۔

ڈپازٹ والٹ۔۔۔۔۔ شاخ۔۔۔۔۔

بینک

☆ مسٹر/مسز۔۔۔۔۔ کرایہ پر لیا گیا تھا۔ فوت کے نام سے

☆ مسٹر/مسز۔۔۔۔۔ کرایہ پر لیا گیا تھا (فوت)

(i)۔۔۔۔۔ مشترکہ

(ii)۔۔۔۔۔

(iii)۔۔۔۔۔

اسے لیا تھا۔۔۔۔۔ دن۔۔۔۔۔ 20

دیگر شناختی تفصیل، اگر کوئی ہو

سیفٹی لاکر رکھے سامان کی تفصیل

نمبر شمار

انونٹری کے مقصد سے لاکر کا تخمینہ نامنی ورثا کو دیا جا رہا ہے۔

☆ جو لاکر کی چابی پیش کرے۔

☆ لاکر اس کے/اس کی ہدایت پر کھولا جائے۔

مذکورہ بالا انونٹری ان کی موجودگی میں تیار کیا گیا۔

1 مسٹر/مسز۔۔۔۔۔ (نامنی)۔۔۔۔۔

پتہ۔۔۔۔۔ دستخط

یا

ا۔ مسٹر/مسز۔۔۔۔۔ (نامنی)۔۔۔۔۔

پتہ۔۔۔۔۔

اور

مسٹر/مسز۔۔۔۔۔

دستخط

مسٹر/مسز۔۔۔۔۔

پتہ۔۔۔۔۔ مشترکہ ورثا (دستخط)

کرایہ دار

2 گواہ کا نام، پتہ اور دستخط

☆ میں مسٹر/مسز۔۔۔۔۔ (نامنی)

☆ ہم لوگ مسٹر/مسز۔۔۔۔۔ (نامنی) مسٹر/مسز

----- اور مسٹر/مسز ----- مشتز کہ لاکروں کے ورتاء ہم نے سیفٹی لاکر کے رسید دیکھی اور انونٹری کی کاپی سے اس رسید کا ملان بھی

کیا۔

مسٹر/مسز ----- (نامی) ----- مسٹر/مسز ----- وارث

دستخط ----- دستخط -----

تاریخ اور جگہ تاریخ اور جگہ

مسٹر/مسز

----- (وارث)

----- دستخط -----

تاریخ اور جگہ

(☆ جو قابل نفاذ نہ ہو اسے کاٹ دیجئے)

اپنڈکس ا

صارف خدمات سے متعلق ماسٹر سرکلر

A- ماسٹر سرکلر میں شامل سرکلر کی فہرست

نمبر سرکلر نمبر	تاریخ	موضوع
1	یو بی ڈی سی او بی پی ڈی نمبر	21-06-2007 سیف ڈپازٹ لاکر کی توسیع/ سیف کسٹڈی آرٹیکل سہولت اور سیف ڈپازٹ لاکر کا تخمینہ/ بینکوں کے ذریعہ سیف کسٹڈی آرٹیکل کی واپسی
2	یو بی ڈی سی او بی پی ڈی نمبر	17-04-2007 چیکوں کو روپیہ کے نزدیک کرنا
3	یو بی ڈی سی او بی پی ڈی نمبر	28-12-2006 چیک ڈراپ باکس سہولت اور چیکوں کی رسید کی سہولت۔ یو بی پی
4	یو بی ڈی سی او بی پی ڈی نمبر	13.12.2006 صارف خدمات
5	یو بی ڈی سی او بی پی ڈی نمبر	16-10-2006 صارف خدمات۔ سیونگ بینک اکاؤنٹس کی پاس بک کا نان ایونس۔ ہوٹل (تنہا) یو بی پی
6	یو بی ڈی سی او بی پی ڈی نمبر	06-12-2006 پیہ/ پاس بک والی برانچ کا ٹیلی فون نمبر/ اکاؤنٹس کا اسٹیٹمنٹ یو بی پی
7	یو بی ڈی سی او بی پی ڈی سرکلر نمبر	26-05-2006 بینک کا ڈس پلے/ سروس چارج
8	یو بی ڈی سی او بی پی ڈی نمبر	28-04-2006 توسیع کاؤنٹروں پر سہولت
9	یو بی ڈی سی او بی پی ڈی نمبر	09-03-2006 کاؤنٹروں پر روپیہ گننے والی مشین کی تجویز
10	یو بی ڈی سی او بی پی ڈی سرکلر نمبر	30-01-2006 اکاؤنٹ پے ای چیک کا کلکشن تیسری پارٹی کے اکاؤنٹ میں کریڈٹ
11	یو بی ڈی نمبر بی پی ڈی سی بی سرکلر نمبر	24-09-2004 صارف خدمات
12	یو بی ڈی ڈی ایس پی سی بی سرکلر	20-11-2002 یو بی ڈی کے ذریعہ سروس چارج پر لیوی
13	یو بی ڈی بی ایس سی ڈی نمبر (پی سی بی) نمبر	30-05-2002 صارف خدمات غلط ٹرانزکشن کی واپسی (جمل سازی کی وجہ سے)

45/12.05/00/2001-02

- 14 یو بی ڈی بی ایس ڈی بی سی بی نمبر 30-05-2002 جعل سازی کی وجہ سے غلط ڈی بیٹ کاری ورسل یا دیگر ٹرانزکشن
- 45/12.05-00/2001-02
- 15 یو بی ڈی نمبر پی سی بی ڈی ایس 08-03-2001 صارف خدمات۔ مجوزہ ڈپازٹ کا ڈسپوزل صارف/ ڈپازٹر کو ڈپازٹ کی ڈیوٹی کی پیشگی اطلاع
- 34/13.01.00/2000-01
- 16 یو بی ڈی نمبر ڈی ایس 23-06-2000 صارف خدمات۔ آؤٹ اسٹیشن اور مقامی چیکوں کا فوری کریڈٹ سیلنگ میں توسیع
- 7/13.05.001/1999-2000
- 17 یو بی ڈی نمبر ڈی ایس پی سی بی سی آئی 14-6-2000 صارف خدمات۔ چیک بکوں کا اجرا
- 38/13-01.00-/21999-000
- 18 یو بی ڈی نمبر ڈی ایس پی سی بی سی آئی 17-01-2000 صارف خدمات۔ آؤٹ اسٹیشن چیکوں کا کلکشن
- 21/13.05.00/1999-2000
- 19 یو بی ڈی نمبر ڈی ایس پی سی بی سرکلر 11-02-1998 صارف خدمات۔ آؤٹ اسٹیشن چیکوں کا کلکشن
- 40/13.05.00/97-98
- 20 یو بی ڈی نمبر ڈی ایس پی سی بی سرکلر نمبر 26-05-1992 صارف خدمات۔ مقامی چیکوں کا کلکشن
- 54/13.05.00/96-97
- 21 یو بی ڈی نمبر ڈی ایس (پی سی بی) سی آئی آر 30-06-1995 صارف خدمات۔ آؤٹ اسٹیشن/مقامی چیکوں کا کلکشن
- 66/13.05.00/94-95
- 22 یو بی ڈی نمبر (ایس یو سی ڈی سی 30-04-1994 صارف خدمات۔ گوپوریہ کمیٹی کی سفارشات کا نفاذ
- 165/13.05.00/93-94
- 23 یو بی ڈی نمبر پی اوٹی 07-03-1994 بینکوں میں صارف خدمات سے متعلق کمیٹی گوپوریہ کمیٹی کی سفارشات کا نفاذ
- 65/09.39.00/93-94
- 24 یو بی ڈی نمبر (پی سی بی) ڈی سی 25.08.1993 صارف خدمات۔ گوپوریہ کمیٹی کی سفارشات کا نفاذ
- 11/(13-05.00) 93-94
- 25 یو بی ڈی نمبر (ایس یو سی ڈی سی 25.08.1993 صارف خدمات۔ گوپوریہ کمیٹی کی سفارشات کا نفاذ
- 131(13.05.00)/93-94
- 26 یو بی ڈی نمبر پی اوٹی 16-06-1993 بینکوں میں صارف خدمات سے متعلق کمیٹی کی سفارشات کا نفاذ
- 26/38/92-93
- 27 یو بی ڈی (پی سی بی) 29-01-1992 صارف خدمات۔ آؤٹ اسٹیشن چیکوں کی کلکشن پلان خبر ہونے پر سیونگ
- 45/DC(VII) 91/92
- 28 یو بی ڈی نمبر پی اوٹی 16-10-1992 بینکوں میں صارف خدمات کے متعلق کمیٹی سفارشات کا نفاذ
- 19/4B-38-92/93
- 29 یو بی ڈی (یو سی بی) آئی ڈی سی آر۔ 17-01-1990 صارف خدمات۔ آؤٹ اسٹیشن انسٹرومنٹ کے کلکشن میں تاخیر ہونے پر
- 1/89/90
- سود کی ادائیگی

15-09-1989 صارف خدمات۔ آؤٹ اسٹیشن چیکوں کا کلکشن میں تاخیر ہونے پر سود کی

سیونگ بینک کی درسے ادائیگی

28-01-1987 صارف خدمات۔ روپے 2500 تک کے آؤٹ اسٹیشن چیکوں کا فوری

کریڈٹ

16-05-1983 بینکوں کی شاخوں میں پبلک اوقات میں توسیع

30 یو بی ڈی ڈی سی

21/R-I-89/90

31 یو بی ڈی نمبر (ڈی سی)

51/R-1-86/87

32 ڈی بی او ڈی نمبر یو بی ڈی آر بی ایل

1555/J-82/83