Islamic Banking

NRSP Microfinance Bank

مائیکرو فنانس اسلامی بینکاری

الحمد للہ رب العالمین ، والصلاۃ والسلام علی رسول اللہ ﷺ ، وعلی آلہ و اصحابہ اجمعین ، و بعدک

پیش لفظ

اسلام ایک جامع اور مکمل دین ہے جو انسانی زندگی یا دنیاوی و اخروی معاملات کے ہر شعبے سے متعلق احکام /ہدایات اور رہنمائی فراہم کرتا ہے ۔اسلامی احکام عقائد ، عبادات ، معاملات ، معاشرت اور اخلاقیات پر مشتمل ہیں جو انسانی زندگی کے تمام شعبہ جات کا احاطہ کیے ہوئے ہیں ۔ ایک مسلمان ان تمام احکامات پر عمل کرکے ہی صحیح معنوں میں اک کامل مسلمان بنتا ہے۔دیگر شعبہ جات کی طرح معاملات کا شعبہ بھی اسلام میں نہایت اہمیت کا حامل ہے جس میں معاش و معیشت سے متعلق انسان کو ہدایات و رہنمائی فراہم کی گئی ہے۔ اسی معیشت و مالیات سے متعلق بینکاری کا نظام بھی ہے جو تقریبا چار صدیوں سے سودی بنیاد پر کام کرتا تھا ۔ پھر مسلمان اس طرف متوجہ ہوئے اور اس سودی بینکاری کے اسلامی متبادل بنام اسلامی بینکاری یہ سلسلہ معرض وجود میں آیا اور معیشت و مالیات کے شعبے میں لوگوں کو سود سے پاک بینکاری میسر آئی۔
زیر نظر کتابچہ اسلامی بینکاری خاص کر مائیکروفنانس اسلامی بینکاری کے متعلق آگہی بڑھانے ا ور معلومات فراہم کرنے کی غرض سے پیش کیا جارہا ہے۔
این آر ایس پی مائیکرو فنانس بینک پاکستان میں مائیکرو فنانس اسلامی بینکاری کا پہلا ادارہ ہے ۔ بینک کی ہمیشہ کوشش رہی ہے کہ عوامی سطح پر اسلامی بینکاری سے متعلق درست سمت میں آگاہی پیدا ہو ۔ اسی ضمن میں زیر نظر کتابچہ بنام مائیکرو فنانس اسلامی بینکاری کوپیش کیا جارہا ہے ۔ اس کتابچے میں اسلامی بینکاری کی اہمیت ، اسلامی و روایتی بینکاری میں فرق اسلامی بینکاری کی خدمات ، بینک کی مصنوعات، طریقہ کار، خدمات و سہولیات حاصل کرنے کا طریقہ کار اور ضروریات وغیرہ کو عام فہم اور آسان انداز میں بیان کیا گیا ہے ۔ ہمیں امید ہے کہ
ان شاء اللہ یہ کاوش اسلامی بینکاری کے لیے مفید و ممد ثابت ہو گی ۔ آپ حضرات سے گذارش ہے کہ آپ اپنی قیمتی تجاویز اور آراء سے ہمیں آگاہ کرتے رہیں جو اسے مزید بہتر بنانے میں اہم کردار ادا کریں گی۔مزیدیہ کہ کو ئی بھی عبارت ، حوالہ یا کسی قسم کی بھی غلطی پائیں تو ضرور مطلع فرمائیں تاکہ اس کی تصحیح کر دی جائے۔
اللہ تعالیٰ ہمیں دین کا صحیح علم سیکھنے اور پھر اس پر عمل کرکے دنیا و آخرت کی بھلائیاں سمیٹنے کی توفیق عطا فرمائے ۔ اس کتاب کو اپنی بارگاہ میں قبول فرمائے اور اسے سود کے خاتمے کا ذریعہ بنائے ۔ (آمین)

مفتی محمد عباد ارشاد
ریذیڈنٹ شریعہ ایڈوائزر
این آر ایس پی مائیکرو فنانس بینک پاکستان

این آر ایس پی اِسلامک مائیکرو فنانس بینک

معلوماتی کتابچہ برائے صارفین

کتابچہ کا مقصد

- آپ لوگوں کو معاشی و مالی ضروریات کیلئے اِسلامی طرزِ تجارت کے بارے میں معلومات فراہم کرنا۔
- مالی معاملات کے حوالے سے آپ کو درپیش مشکلات کا حل تلاش کرنا۔
- آپ کو این آر ایس پی مائیکرو فنانس اِسلامک ڈویژن کی خدمات اور کاروباری منصوبوں سے آگاہ کرنا۔
- بینک کے فرائض اور صارفین کے فرائض برائے بینک کے بارے میں آگا ہ کرنا۔
- صارفین کو اِسلامی بینکاری میں حلال سرمایہ کاری اور سُود کے علاوہ دوسری ممنوع چیزوں کی معلومات فراہم کرنا۔
- بینک کی سہولیات برائے صارفین اور سروس چارجز و دیگر چارجز کے بارے میں معلو مات فراہم کرنا۔
- اے ٹی ایم کارڈ کے بارے میں تمام معلومات ، شکایات کے اِندراج اور پیروی کے طریقہ کار سے آگاہ کرنا۔

1. این آر ایس پی مائیکروفنانس بینک لمیٹڈ کا تعارف

این آر ایس پی مائیکروفنانس بینک لمیٹڈ کا شمار پاکستان کی مائیکروفنانس انڈسٹری کے نمایاں بینکوں میں ہوتا ہے جس نے بطور بینک اپنی مالیاتی خدمات کا آغاز 2011 میں ایک مضبوط سماجی مقصد کی بنیاد پر کیا۔ بینک نے چھوٹے اور درمیانی درجے کے کسانوں کو سرمائے کی فراہمی کرتے ہوئے پورے ملک میں اپنی برانچو ں کا جال بچھادیا۔

2. این آر ایس پی مائیکروفنانس بینک لمیٹڈ (اسلامک ڈویژن) کا تعارف

پاکستان میں اِسلامی بینکنگ کی طرف بڑھتے ہوئے رجحان اور مائیکروفنانس انڈسٹری میں اِسکی کمی کو محسوس کرتے ہوئے این آر ایس پی مائیکروفنانس بینک نے کم اور درمیانی آمدنی والے طبقے کی کاروباری ضروریات کو مدِ نظر رکھتے ہوئے اگست 2015ء میں پاکستان کے پہلے اِسلامی مائیکرو فنانس بینک کی بُنیاد رکھی ۔ مختصر دورانیے میں این آر ایس پی مائیکروفنانس بینک اسلامک ڈویژن کامیابی سے ترقی کے منازل طے کرتی ہوئی نہ صرف لوگوں کے اُمنگوں پر پوری اُتری بلکہ صرف چند سالوں میں برانچوں کی تعداد بڑھاکر بہترین خدمات کے معیار کا ثبوت دیا۔ این آر ایس پی مائیکروفنانس بینک اسلامک ڈویژن اپنے صارفین کو عین شرعی اصولوں کے مطابق کاروباری مقاصد کے لئے اشیاء کی خریداری، اثاثہ جات کی کرائے یا مشترکہ شراکت داری کی بنیاد پر فراہمی اور کھاتہ جات (ڈپازٹ) کی سہولیات فراہم کرتاہے ۔ مزید این آر ایس پی مائیکروفنانس بینک اسلامک ڈویژن اپنے صارفین کو جدید بینکاری جیسا کہ اے ٹی ایم ، انٹرنیٹ اور موبائل بینکنگ کی سہولیات بھی فراہم کررہاہے ۔

2.1 این آر ایس پی مائیکروفنانس بینک لمیٹڈ (اسلامک ڈویژن) کی نمایاں خصوصیات

- صارف کی ضرورت کے عین مطابق اسلامی طرزِ تجارت و خدمات
- روایتی بینکاری و غیر رسمی قرضہ جات کا بہترین متبادل
- آسان وشفاف طریقہ کار
- مناسب شرائط اور فوری فراہمی

3 اسلامی بینکاری ہی کیوں

اسلام خرید و فرخت کے عمل میں سُود، غرر اور قمار کی مذمت کرتا ہے ۔ سود یا ربا کے متعلق قرآن اوراحادیث میں شدید الفاظ میں وعیدیں اور اس کی ممانعت کا حکم آیا ہے ۔ اس ضمن میں قرآنی آیات کے حوالے درج ذیل ہیں ۔

- سورۃبقرہ (آیات 275)

ترجمہ: جو لوگ سود کھاتے ہیں وہ(قیامت میں) اُٹھیں گےتو اس شخص کی طرح اٹھیں گے جسےشیطان نے چھو کر پاگل بنا دیا ہو، یہ اس لیے ہو گا کہ انہوں نے کہا تھا کہ: بیع بھی تو سود ہی کی طرح ہوتی ہے۔ حالانکہ اللہ نےبیع کو حلال کیا ہے اور سود کو حرام قرار دیا ہے۔ لہذاجس شخص کے پاس اس کے پروردگار کی طرف سے نصیحت آگئی اور وہ (سودی معاملات) سے باز آگیا تو ماضی میں جو کچھ ہوا وہ اُسی کا ہے اور اس(کی باطنی کیفیت) کا معاملہ اللہ کے حوالے ہےاور جس شخص نے لوٹ کرپھر وہی کام کیا تو ایسے لوگ دوزخی ہیں، وہ ہمیشہ اس میں رہیں گے۔

- سورۃ بقرہ (آیت 276)

ترجمہ: اللہ سود کو مٹاتا ہے اور صدقات کو برھاتا ہے اور اللہ ہر اس شخص کو نا پسند کرتا ہے جو نا شکرا گنہگار ہو۔

- سورۃ البقرۃ (آیت 278-279)
- سورۃ النساء (آیت 161)
- سورۃ آل عمران (آیت 130)

4 اِسلامی بینکاری کا تعارف

اِسلامی بینکاری میں بینک اپنے صارفین کی معاشی و مالی ضروریات کی تکمیل کے لیے اِسلامی طرزِ تجارت کے اصول اِختیار کرتے ہوئے مالیاتی سہولیات پیش کرتا ہے ۔ اس ضمن میں اِسلامی بینک کا شریعہ ڈِپارٹمنٹ ایک مستند مفتی (شریعہ ایڈوائزر)کی زیر نگرانی بینک کے روزمرہ معاملات میں شریعت کے اصولوں کی پابندی کو ہر مرحلہ میں یقینی بناتاہے ۔

5. اِسلامی بینکاری بمقابل روایتی بینکاری

نمبر شمار	اسلامی بینکاری	روایتی بینکاری
1	اسلامی بینک پیسہ کی لین دین کے معاملات اور بعد ازاں خریداری کے لئے محفوظ رکھنے کی اجازت دیتا ہے ماسوائے پیسے پر پیسہ کمانے کے ۔	روایتی بینک پیسہ کی لین دین کے معاملات کے ساتھ ساتھ پیسے پر پیسہ کمانے کو بھی جائز سمجھتا ہے جو کہ سُود ہے ۔
2	اسلامی بینک تجارت ، کرائے داری یا شراکت داری کی بنیادوں پر صارفین کی جائز ضروریات کو پورا کرتاہے ۔	روایتی بینک صارف کو ضرورت کی بنیاد پر پیسے کی فراہمی کرتاہے اور اِس کے بدلے سُود وصول کرتا ہے ۔
3	اسلامی بینک تمام معاملات میں شریعت کے اصولوں کی پاسداری کا پابند ہوتا ہے ۔	روایتی بینک اپنے معاملات میں شریعت کے اصولوں کا پابند نہیں ہوتا۔
4	اسلامی بینک سرمایہ کاری پر ہونے والے نفع یا نقصان کی بنیاد پر کھاتہ دار وں کو نفع یا نقصان کی شرح کے مطابق ادائیگی کرتا ہے ۔	روایتی بینک ایک مخصوص شرح منافع پر کھاتہ داروں کو منافع (سود) کی ادائیگی کرتا ہے چاہے بینک کو نفع ہو یا نقصان ۔

6. این آر ایس پی مائیکروفنانس بینک (اسلامک ڈویژن) کی پیشکش

اسلام نے تجارت کو جائز اور سُود کو حرام قرار دیا ہے لہذا این آر ایس پی مائیکروفنانس بینک (اِسلامک ڈویژن) اپنے صارفین کی معاشی ترقی کیلئے اشیاءِ ضروریات برائے زراعت و کاروبار اِسلامی طرزِ تجارت کے مطابق فراہم کرتاہے ۔ اس مد میں بینک کی قابلِ ذکر مصنوعات درج ذیل ہیں ۔

6.1 فنانسنگ سے متعلقہ مصنوعات

- اجارہ
- مرابحہ
- مشارکہ متناقصہ یعنی ڈیمینشنگ مشارکہ

6.2 کھاتہ داری سے متعلقہ مصنوعات

- قرضِ حسنہ
- مضاربہ

6.3 اہلیت کا معیار

بینک سے فنانسنگ کے حصول کے لئے درخواست گزار کے لئے اہلیت کا معیار درج ذیل ہے

- مستند قومی شناختی کارڈ ۔
- اصل کسان ہو یا ذاتی کاروبار ۔
- کاروباری یا ملازمت کا تجربہ ۔
- موجودہ مقام پر رہائشی تجربہ ۔
- کوئی غیر شرعی یا بینک کی پالیسی کے مطابق نا قابل قبول کاروباری فعل نہ کررہا ہو ۔
- کسی بھی مالیاتی ادارہ کا نا اہل نہ ہو ۔
- موجودہ لئے گئے واجب الاداء قرضوں کی مالیت، مرکزی بینک کے حدود سے بالاتر نہ ہوں ۔

6.4 طریقہ کار

بینک سے فنانسنگ کے حصول کے لئے درخواست کا طریقہ کار درج ذیل ہے

- صارف اپنی ضروریات کے مطابق بینک کو درخواست دیتا ہے
- بینک کا عملہ درخواستوں کی جانچ پڑتال کرتاہے ۔
- درخواست کی منظوری کی بعددرخواست گزار کو درکارمطلوبہ اشیاء کی مارکیٹ سے خریداری کی جاتی ہے ۔
- اسکے بعد بینک مناسب منافع کے ساتھ صارف کو فروخت ، کرائے داری یا شراکت داری کی بنیاد پر فراہم کرتاہے ۔
- بعدازاں متعین کردہ قیمت میں کوئی رد و بدل نہیں ہوتا اور سہولت کی فراہمی کے وقت ادائیگی کا پورا شیڈول طے ہوتا ہے ۔
- صارف متعین کردہ تاریخ پرقسط یا کرائے کی ادائیگی کا پابند ہوتا ہے ۔

7. این آر ایس پی مائیکروفنانس بینک (اسلامک ڈویژن)کی فنانسنگ کی مصنوعات

7.1 مرابحہ

مرابحہ وہ طرزِ تجارت ہے جس میں نقد رقم کی بجائے درخواست گزارکو اس کی ضروریات کے مطابق اشیاء، خریداری کے بعد فروخت کی جاتی ہیں ۔ جس میں قیمت خرید اور منافع صارف کو بتانا ضروری ہو تا ہے ۔ مزید صارف ، مروجہ طریقہ کار کے مطابق، طے شدہ قیمت نقد یا اُدھار کی صورت میں بینک کو ادا کرنے کا پابند ہوتا

7.1.1 نمایاں خصوصیات

- سُود سے پاک اور شرعی اصولو ں کے عین مطابق
- تیس لاکھ تک کی مالیت کی اشیاء کے لئے معاونت
- دووانیہ 3سے24ماہ
- ادائیگی اقساط میں یایکمشت
- آسان حصول اور فوری دستیابی

- کم سے کم ایک عدد ضمانتی کی دستیابی
- ڈیڑھ لاکھ روپے سے زیادہ کی مالیت کی معاونت کے لئے رہن کی دستیابی
- صارف کا تکافل

7.1.2 قابلِ قبول رہن کی تفصیلات

- زیورات
- گاڑی کے کاغذات
- اثاثہ جات/اسٹاک
- زرعی زمین کی پاس بُک
- مکان/ پلاٹ کی رجسٹری
- پینشن بُک (عمر 60سال سے 70سال تک)
- بینک کے ساتھ کھاتہ داری میں موجود رقم

7.2 اِجارہ

ایسا طریقہ جس میں بینک گاڑیاں ، پلانٹ اور مشینریز کرایہ داری کی بُنیاد پر صارف کو دیتاہے اور کرایہ دار طے شدہ شیڈول کے مطابق بینک کو کرائے کی ادائیگی کرتا/کرتی ہے ۔ اِس طریقہ کار میں بینک ٹریکٹر، زرعی آلات ،ٹرانسپورٹ اور دیگر طویل مدتی (Tangible Assets) اثاثہ جات فراہم کرتا ہے اورکرایہ کی مدت جب پوری ہو جاتی ہے تو بینک مطلوبہ چیز/ اثاثہ صارف کو فروخت کر دیتا ہے ۔

7.2.1 نمایاں خصوصیات

- سُود سے پاک اور شرعی اصولو ں کے عین مطابق
- تیس لاکھ تک اجارہ کی سہولت
- دووانیہ 3سے48ماہ
- ادائیگی کرایہ آسان اقساط میں اور ڈیلیور ی کے بعد
- آسان حصول اور فوری دستیابی
- کم سے کم ایک عدد ضمانتی کی دستیابی
- مارکیٹ سے کم ریٹ پر
- رجسٹریشن اور تکافل بذمہ بینک
- صارف کا تکافل

7.3 مشارکہ متناقصہ یعنی ڈیمینشنگ مشارکہ

مشارکہ دو یا دو سے زیادہ فریقین کے درمیان باہمی رضامندی سے طے پانے والاشراکت داری کا ایک معاہدہ ہے ۔ ڈیمینیشنگ مشارکہ شراکت داری کی ایک قسم ہے جس میں ایک فریق نہ صرف اثاثہ جات میں اپنی ملکیت استعمال کے لئے دوسرے فریق کو فراہم کر کے اس مد میں کرایہ وصول کرتا ہے بلکہ اپنی ملکیت مساوی حصوں میں ، قیمت کی ادائیگی سے دوسرے فریق کی ملکیت میں منتقل کرتا ہے ۔

7.3.1 نمایاں خصوصیات

- سُود سے پاک اور شرعی اصولو ں کے عین مطابق
- آسان طریقہ کار کے تحت شراکت داری میں اثاثہ جات کی فراہمی
- تیس لاکھ تک مشارکہ کی سہولت
- دووانیہ 12سے60ماہ
- کم سے کم ایک عدد ضمانتی کی دستیابی
- مارکیٹ سے کم ریٹ پر
- صارف کا تکافل

7.4 ادائیگی

قرآن و حدیث کی روشنی میں قرض کی ادائیگی کے حوالے سے ہدایات ہیں ۔

- ہر حقدار کو اس کا حق ادا کریں ۔
- ایسا صارف جو قرض ادا کرنے کی اِستطاعت رکھتا ہو اور پھر بھی قرض وقت پر ادا نہ کرے تو یہ بات اِنصاف کے متضاد ہو گی ۔
- استطا عت ہونے کے باوجود قرض دار کی جانب سے وقت پر قرض کی ادائیگی نہ ہونے کی صورت میں قانونی بنیاد پر قرض دار کے لئے رسوائی اور قانونی چارہ جوئی کا سبب ہوگا ۔

7.5 چیریٹی/ خیرات اور اِس کا طریقہ کار

گاہک کی طرف سے طے شدہ جدول کے مطابق اقساط/کرایہ وصول نہ ہونے ، اِسکی روک تھام اور واپسی کا رویہ بہتر بنانے کے لئے مقتیانِ کرام نے اسلامی بینکو ں کو اِس بات کی اِجازت دی ہے کہ وہ گاہکوں کی طرف سے کچھ رقم خیرات کے طور پر بینک کے شیڈول آ ف چارجزکے مطابق وصول کرسکتاہے ۔ اس رقم کو بینک اپنے منافع کا حصہ بالکل نہیں بنا سکتا، بلکہ مستند خیراتی اِداروں کو خیرات کی جاتی ہے ۔ یہ صرف رقم کی وقت پر واپسی کو یقینی بنانے کا ایک طریقہ کار ہے ۔

7.6 وفات کی صورت میں گاہک کا کلیم

این آر ایس پی- اِسلامک ڈویژن کا فنانسنگ کی سہولت سے متعلقہ صارف اگر وفات پا جائے تو بینک صارف کی طرف سے واپس کی جانے والی رقم معاف کر دیتا ہے ۔

نوٹ: وفات کے سات دِن کے اندر کلیم کے لیے متعلقہ کاغذات جمع کروانے ہو تے ہیں ۔

8 این آر ایس پی مائیکروفنانس بینک (اِسلامک ڈویژن)کی کھاتہ داری مصنوعات

این آر ایس پی مائیکرو فنانس بینک (اسلامک ڈویژن)کے کھاتہ دار(ڈپازٹر) اپنا سرمایہ بینک کے پاس قرض ِحسنہ یا مضاربہ کی بُنیاد پر رکھتے ہیں ۔ اسلامک ڈویژن کی کھاتہ داری (ڈپازٹس) کی سہولیات کی اقسام درج ذیل ہیں ۔

8.1 کرنٹ اکاؤنٹ

کھاتہ داری کی ایسی رقم جس میں بینک اصل رقم کی واپسی کی ضمانت دیتا ہے ۔ اِس رقم کو بینک قرضِ حسنہ کے معاہدہ کے تحت لیتا ہے ۔ ایسے کھاتے (ڈپازٹ) معاہدہ قرضِ حسنہ کے تحت کھولے جاتے ہیں اور بینکنگ کی زبان میں کرنٹ اکاؤنٹس کہلاتے ہیں ۔ اور اِن پر کسی قسم کا نفع ادا نہیں کیا جاتا ۔ اسلامک ڈویژن کی جانب سے فراہم کی جانے والی کرنٹ اکاؤنٹ کی نمایاں خصوصیات درج ذیل ہیں

8.1.1 نمایاں خصوصیات

- سوروپے سے اکاؤنٹ کھولنے کی سہولت
- چیک بُک اور اے ٹی ایم کارڈ کی سہولت
- انٹرنیٹ اور موبائل بینکنگ کی سہولت
- نقد جمع کرانے اور نکالنے کی سہولت
- اکاؤنٹ میں کم سے کم رقم کی کوئی حد نہیں
- رقم جمع کرانے اور نکلوانے پر ایس ایم ایس کی سہولت

8.2 بچت اکاؤنٹ

کھاتہ داری (اکاؤنٹس) کی وہ قسم ہے جس میں کھاتہ دار بینک کیساتھ نفع و نقصان میں شریک ہوتا ہے ۔ بینک کا اِسلامک ڈویژن ایسے کھاتے معاہدہ مضاربہ کے تحت قبول کرتا ہے جس میں بینک مضارب اور کھاتہ داران ارباب الاموال ہوتے ہیں ۔ رب المال (کھاتہ دار) اپنا سر مایہ دیتا ہے اور بینک بطور ہنر مند کھاتہ داروں سے وصول اوریکجا کرکے منافع بخش کاروبار میں لگاتا ہے ۔ وصول ہونے والا منافع باہمی رضامندی سے بینک اور کھاتہ داروں میں طے شدہ تناسب سے تقسیم ہو جاتا ہے ۔ مزید یہ کہ نقصان کی صورت میں نقصان تمام کھاتہ داروں کو برداشت کرنا ہوتا ہے ۔ اور بینک کو بھی اِس سر گرمی میں سے کچھ حاصل نہیں ہوتا ۔ اِس طرح کے کھاتوں میں دو طرح کے

- غیر متعین مدت والے کھاتے (اکاؤنٹ) (saving Account)
- متعین مدت والے کھاتے (اکاؤنٹ) (Term Deposit Account)

8.2.1 غیر متعین مدت والے کھاتے (اکاؤنٹ)کی نمایاں خصوصیات

- سو روپے سے اکاؤنٹ کھولنے کی سہولت
- چیک بُک اور اے ٹی ایم کارڈ کی سہولت
- انٹرنیٹ اور موبائل بینکنگ کی سہولت
- نقد جمع کرانے اور نکالنے کی سہولت
- اکاؤنٹ میں کم سے کم رقم کی کوئی حد نہیں
- رقم جمع کرانے اور نکلوانے پر ایس ایم ایس کی سہولت

8.2.2 متعین مدت والے کھاتے(اکاؤنٹ) کی نمایاں خصوصیات

- تین سے 36 ماہ کے دورانیہ کے لئے
- ماہانہ، سہ ماہی، ششماہی ، سالانہ اور یکمشت منافع کی فراہمی
- پرُکشش اورمارکیٹ ریٹ سے زیادہ شرح منافع
- شرعی اصولوں کے عین مطابق سرمایہ پر حصول آمدن

9 این آر ایس پی اِسلامک ڈویژن کی دیگر سہولیات

فنانسنگ اور کھاتہ داری (ڈپازٹس)کے علاوہ اسلامک ڈویژن کی اہم سہولیات میں اے ٹی ایم کارڈ کی فراہمی ، این آر ایس پی (اسلامک ڈویژن) کے اے ٹی ایم سے رقم تک رسائی، انٹرنیٹ بینکنگ اور موبائل بینکنگ کے سہولیات شامل

9.1 این آر ایس پی(اسلامک ڈویژن) چیک بُک

اسلامک ڈویژن کی جانب سے فراہم کی جانے والی چیک بُک مندرجہ ذیل طریقے سے آپ کو فائدہ پہنچاتی ہے ۔

- نقد رقم کا متبادل ہے اور کسی بھی وقت بڑی ادائیگی کے حصول میں مددگار ہے ۔
- ہر وقت رقم ساتھ رکھنے اور چوری کے ممکنہ واقع سے بچنے سے مدد کرتی ہے ۔
- بینک میں بچت اکاؤنٹ میں رقم رکھ کر منافع کمانے میں مدد کرتی ہے ۔

9.1.1 این آر ایس پی(اسلامک ڈویژن) چیک بُک سے متعلق اہم ہدایات

- صارف اپنے اُس اکاؤنٹ سے ادائیگی کی مد میں چیک کا اجراء کرے جس اکاؤنٹ میں ادائیگی کی نسبت سے رقم کم نہ ہو ۔
- صارف اپنے اکاؤنٹ سے چیک کا اجراء کرتے وقت اس بات کا اطمینا ن کرلیں کہ دُرست تاریخ درج کی ہے کیونکہ چھ ماہ سے پرُانے چیک کی ادائیگی کا بینک عمومی حالات میں ذمہ دار نہیں ہوتا ۔
- صارف اپنے اکاؤنٹ سے چیک اجرا کرتے وقت دُرست دستخط کو یقینی بنائے جوکہ بینک کے موجودہ ریکارڈ کے مطابق ہویا فوٹو اکاؤنٹ کی صورت میں صارف کی شناخت ہو ۔
- چیک پر درج تاریخ ، مستقبل کی تاریخ نہ ہو ۔
چیک پر درج ہندسوں میں رقم لفظوں میں رقم کے برابر ہو ۔
- چیک پر کسی قسم کی کٹنگ یا تبدیلی نہ ہو بصورتِ دیگر صارف کے مکمل دستخط ہوں ۔
- نقد رقم وصول کرنے کیلئے چیک کراس نہ ہو ۔
- کراس چیک اُسی کھاتہ میں داخل کیا جائے جس کیلئے چیک لکھا گیا ہو بصورتِ دیگر چیک کی پُشت پر و
- صول کنندہ (Payee) کے دستخط ہوں ۔
-

9.2 این آر ایس پی(اسلامک ڈویژن) اے ٹی ایم کارڈ

اسلامک ڈویژن کی جانب سے فراہم کیا جانے والا اے ٹی ایم کارڈ مندرجہ ذیل طریقے سے آپ کو فائدہ پہنچاتاہے ۔

- اے ٹی ایم مشین سے کسی بھی وقت رقم نکالنے کی سہولت ۔
- اے ٹی ایم مشین سے کسی بھی وقت اپنے اکاؤنٹ سے متعلقہ معلومات حاصل کرنا ۔
- اے ٹی ایم مشین سے کسی کو رقم کی منتقلی کرنا ۔
- اے ٹی ایم مشین سے بل کی ادائیگی کرنا ۔
- اے ٹی ایم کارڈ کے استعمال سے خریداری کی ادائیگی کرنا ۔
- اے ٹی ایم کارڈ کے استعمال سے جہاز کے ٹکٹ کی ادائیگی کرنا ۔
- اے ٹی ایم کارڈ کے استعمال سے اسپتال کے بل کی ادائیگی کرنا ۔

9.2.1 این آر ایس پی(اسلامک ڈویژن) اے ٹی ایم کارڈسے متعلق اہم ہدایات

- اپنے اے ٹی ایم کارڈ کی خود حفاظت کریں۔
- اے ٹی ایم کارڈ کو فعال کرنے کے لئے اپنے متعلقہ برانچ سے یا 062-111-011-011 پر رابطہ کریں۔
- اے ٹی ایم کارڈ چوری یا گُم ہوجانے کی صورت میں فوری طو ر پر اپنے رجسٹرڈ نمبر سے 062-111-011-011پر اطلاع کریں۔

- اپنے اے ٹی ایم کارڈ کے پن کوڈ کو راز میں رکھیں اور کسی کو نہ بتائیں ۔
- دورانِ شاپنگ (خریداری) رقم کی ادائیگی کرتے وقت اے ٹی ایم کارڈ پن کوڈ کا اندراج خود کریں ۔
- اے ٹی ایم کارڈ سے متعلقہ ادائیگیوں (چارجز) کا علم ہونا چاہیے ۔
- اے ٹی ایم کارڈ سے متعلقہ روزانہ یا ماہانہ بنیاد پر رقم نکلوانے کی حد کا پتہ کریں ۔

9.3 این آر ایس پی (اسلامک ڈویژن) انٹرنیٹ بینکنگ یا موبائل بینکنگ

اسلامک ڈویژن کی جانب سے فراہم کی جانے والی انٹرنیٹ بینکنگ یا موبائل بینکنگ کی سہولت آپ کو مندرجہ ذیل طریقے سے فائدہ پہنچاتی ہے ۔

- آپ کسی بھی وقت اپنے بینک اکاؤنٹ تک رسائی حاصل کرسکتے ہیں اور ممکنہ تبدیلی کر سکتے ہیں۔
- آپ کسی بھی وقت بینک میں موجودہ اپنے ایک اکاؤنٹ سے دوسرے اکاؤنٹ یا کسی دوسرے بینک میں موجود اکاؤنٹ میں رقم منتقل کرسکتے ہیں ۔
- آپ کسی بھی وقت اپنے بجلی، گیس، پانی ، ٹیلیفون یا انٹرنیٹ کے بل کی ادائیگی کرسکتے ہیں ۔
- آپ کسی بھی وقت اپنی شکایت درج کرواسکتے ہیں ۔

9.3.1 این آر ایس پی (اسلامک ڈویژن) انٹرنیٹ بینکنگ سے متعلق اہم ہدایات

- ہمیشہ انٹرنیٹ بینکنگ کھولنے کے لئے connect.nrspbank.com براوزر میں ٹائپ کریں ۔
- انٹرنیٹ بینکنگ کو لنک سے مت کھولیں ۔
- بینک ای میل میں انٹرنیٹ بینکنگ لنک نہیں بھیجتا اس لئے موصول ہونے والے لنک سے انٹر نیٹ بینکنگ نہ کھولیں ۔
- اطمینان کرلیں کہ انٹرنیٹ بینکنگ سیشن محفوظ ہو ۔ URL کا آغاز https سے ہونا چاہیے ۔
- ویب سائٹ پر کبھی بھی مکمل پاس ورڈ یا پن کوڈ نہیں پوچھا جاتا ۔
- انٹرنیٹ بینکنگ کے علاوہ کسی بھی پاپ اپ ونڈو میں اپنی خفیہ معلومات نہ دیں ۔
- کام مکمل کرنے کے بعد انٹرنیٹ بینکنگ کو لاگ آوٹ کریں ۔ صرف براوزر بند نہ کریں ۔
- کسی بھی قسم کی مشکوک سرگرمی کو این آر ایس پی بینک کی ہیلپ لائن 062-111-011-011 پر رپورٹ کریں ۔

10. حقوق و فرائض

این آر ایس پی مائیکر وفنانس بینک کی اولین ترجیح اپنے صارف کی مالیاتی معاملات میں آگاہی کو بہتر بنانا اور بینک کے ساتھ روابط کو خوشگوار بنانا ہے ۔ اِس مد میں بینک اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ صارف کے ساتھ مناسب سلوک رواں رکھا جائے ۔ اس مد میں صارف کی بھی ذمہ داری ہے کہ اپنے حقوق کا علم رکھے ۔

10.1 صارف کے حقوق (بینک کی ذمہ داریاں)

بینک کی جانب سے صارف کے حقوق درج ذیل ہیں ۔

- بینک صارف کیلئے کھاتہ میں رقم وصول یا اداکرے گا ۔
- بینک صارف کی درخواست پر اُسکا کھاتہ کھولے یا بند کرے گا ۔
- بینک صارف کے کھاتہ میں کارروائی نیک نیتی اور بغیر کسی لاپرواہی کے کرے گا ۔
- بینک صارف کے کھاتہ کی مکمل رازداری رکھے گا اور قانونی جواز کے بغیر کسی قسم کی معلومات کسی دوسرے شخص کو فراہم نہیں کرے گا ۔
- بینک اپنی پالیسی اور مرکزی بینک کی پالیسیوں کو یقینی بناتے ہوئے صارف کو بہترین سہولیات اور خدمات کے اصول کو یقینی بنائے گا ۔
- بینک صارف سے متعلقہ پالیسیوں پر مکمل آگاہی فراہم کرے گا اور اس پر اُس کی معلومات کے معیار کو یقینی بنائے گا ۔
- صارف کی جانب سے فنانسنگ کی درخواست کی صورت میں بینک کی پالیسی کے مطابق جانچ پڑتال کرکے درخواست کے نتائج پر آگاہ کرے گا ۔
- بینک کے کسی عملے/ نمائندے کی مشقوق سرگرمیوں کی شکایت پر بینک غیر جانبدارنہ طور پر کاروائی کرے گا ۔
- صارف کی جانب سے جان بوجھ کر قسط ادا نہ ہونے کی صورت میں بینک کی پالیسی کے مطابق قانونی کاروائی عمل میں لائے گا ۔
- صارف کو متعلقہ چارجز ، منافع کی شرح ،کرائے کی شرح اور دیگر موجودہ سہولیات سے تفصیلی طور پر معلومات فراہم کرےگا ۔
- بینک صارف کو مطلوبہ مصنوعات / خدمات کے حصول کیلئے دُرست ، واضح اور مفصل معلومات فراہم کرےگا ۔
- بینک صارف کو زیرِ استعمال مصنوعات / خدمات کی شرائط و ضوابط میں اہم تبدیلیوں سے بر وقت مطلع کرےگا۔
- صارف کواکاؤنٹ کے اِستعمال کرنے سے متعلق واضح ہدایت فراہم کرےگا ۔

10.2 بینک کے حقوق(صارف کی ذمہ داریاں)

- صارف بینک کی جانب سے فراہم کی جانے والی چیک بُک ، اے ٹی ایم کارڈ اور دیگر ضروری معلومات کی حفاظت کو یقینی بنائے گا ۔
- صارف چیک جاری کرتے وقت مکمل احتیاط کرے گا اور چیک پر کٹنگ نہیں کرے گا ۔
- صارف بینک کو ہر قسم کی خدمات کے چارجز وقتی طور پر ادا کرے گا ۔
- صارف کا یہ فرض ہے کہ کھاتہ کھلواتے یا فنانسنگ کی درخواست کے وقت بینک کو ایمانداری اور دیانتداری سے تمام مکمل اور درست معلومات فراہم کرے ۔

- صارف کا یہ فرض ہے کہ بینک کی درخواست پر ضروری معلومات یا دستاویزات کی فراہمی کو یقینی بنائے ۔
- صارف بینک کو درُست ذاتی اور مالی معلومات فراہم کرے گا ۔
- صارف بینک کی تمام شرائط و ضوابط کو قبول کرنے سے قبل پڑھے گا یا سُن کر سمجھے گا اور اگر ضرورت ہو تو بینک کے نمائندے سے سوالات کرے گا ۔
- صارف کو اختیار حاصل ہے کہ بینک سے پیش کردہ مصنوعات /خدمات کے بارے میں مکمل معلومات حاصل کرے اور اپنی ضرورت کے عین مطابق پیشکش کا انتخاب کرے ۔

11 این آر ایس پی مائیکروفنانس بینک (اسلامک ڈویژن) کی حکمت عملی

این آر ایس پی مائیکروفنانس (اسلامک ڈویژن) کی اہم ترجیحات درج ذیل ہیں ۔

11.1 اِظہارِ کوائف اور شفافیت

- صارف سے پیشہ ورانہ ، جائز اور مساوی طرزِ عمل اِختیار کیا جائے ۔
- صارف کو زیرِ اِستعمال مصنوعات / خدمات کی شرائط و ضوابط کی تعمیل کریں ۔
- صارف کی جانب سے بینک کے ساتھ معاملات میں شائستگی کا مظاہرہ کیا جائے ۔

11.2 صارف کو بااِختیار بنانا

- صارف کو بینکاری کی مصنوعات/ خدمات کو سمجھنے کیلئے با اِختیار و باعلم بنانا ۔
- بینک کی جانب سے صارف کو با اِختیار بنائے جانے والے اِقدامات کو یقینی بنانا اور صارف کے کردار کو عملی طور پر اُجاگر کرنا ۔

11.3 رازداری اور جعلسازی سے تحفظ

- جعلسازی اور ممنوع معلومات افشا ہونے سے تحفظ فراہم کیا جائے ۔
- برانچوں اور آن لائن بینکنگ کے دوران اپنے اطراف پر نظر رکھیں اور قانون نافذ کرنے والے اداروں کو مشکوک سر گرمیوں کی اِطلاع دیں ۔
- اپنے کارڈ ، ذاتی اور مالی معلومات جیسے اکاونٹ نمبر یا پن / خُفیہ کوڈ کے بارے میں کسی کو نہ بتائیں ۔
- اپنی اکاونٹ اسٹیٹمنٹ کا باقاعدگی سے جائزہ لیں اور کسی بھی غیر مستند لین دین یا کارڈ چوری ہونے کی صورت میں بینک کو فوری اِطلاع دیں ۔

11.4 شکایات کا اِندراج اور حل

- شکایات دُور کرنے کا ایسا طریقہ کار فراہم کیا جائے جس تک صارف کی رسائی ہو ۔
- شکایات کے اندراج کے لیے کمیٹی کے بارے میں آگاہ کیا جائے ۔
- صارف کی شکایت کا ازالہ معقول ، کم خرچ ، مؤثر ، شفاف ، بر وقت اور غیر جانبدارانہ انداز سے کرنا ۔

نوٹ: برائے کرم شکایت کا اندراج طے شدہ طریقے کے مطابق کریں اور مسئلے کے حل کیلئے درجہ بندی اور مقررہ وقت کا خیال رکھیں ۔

12 لین دین کیلئے اہم ہدایات

- بینک کے تمام گاہکوں کو ہدایت دی جاتی ہے کہ بینک کے کسی بھی مُلازم سے کسی قسم کےذاتی لین دین سے اِجتناب کریں ۔
- ہر صارف کی ذمہ داری ہے کہ وہ ریکوری خود برانچ میں آکر کیش کاؤنٹر پر جمع کر وائے اور بینک کی پکی رسید حاصل کرے ۔
- مزید تاکید ہے کہ کیشئر کے علاوہ ریکوری کی رقم بینک کے کسی بھی مُلازم کو نہ دیں ۔
- صارف بینک سے لین دین کاتمام رکارڈ سنبھال کر رکھے ۔ اِس ریکارڈ کے غلط اِستعمال کی صورت میں این آر ایس پی بینک ہر گز ذمہ دار نہ ہو گا ۔
- صارف بینک سے معاملات طے کرتے وقت معاہدہ کی تحریر کو باہوش و حواسِ پڑھ لے اور دستخط /نشان انگو ٹھا بمہ شناختی کارڈ نمبر ثبت کر دے تاکہ سند رہے اور بو قتِ ضرورت کام آئے ۔

نوٹ:اگر برانچ کا عملہ ریکوری لینے سے اِنکار کرے یا کہے کے کل آئیں تو فوری طور پر اِس نمبر پر اِطلاع دیں ۔
کال سینٹر ٹول فری نمبر0800-06777

13 شکایات درج کروانے کا طریقہ کار

این آر ایس پی مائیکرو فنانس بینک لمیٹڈ اِسلامک ڈویژن اپنے صارفین کو مالیاتی خدمات مہیا کرنے کیلئے ہمہ وقت تیار ہے ۔ اگر آپ بینک کے عملہ کی سروس سے مطمئن نہیں ہیں تو ہم اُمید کرتے ہیں کہ آپ ہمیں مطلع کریں گے ۔ گاہک مندرجہ ذیل طریقہ کار کے مطابق اپنی شکایات کا اِندراج کروا سکتا ہے ۔

- گاہک اپنی شکایات و تجاویز برانچ میں موجود شکایات کی بُک/رجسٹر میں درج کرسکتا ہے ۔
- گاہک اپنی شکایت و تجا ویز سادہ کاغذ پر لکھ کر برانچ میں موجود شکایات بکس میں ڈال سکتا ہے ۔
- آپ اپنی شکایات براہِ راست کمپلائنس ڈپارٹمنٹ کو خود بھی ارسال کر سکتے ہیں ۔

شکایات بھیجنے کا پتہ: کمپلائنس ڈپارٹمنٹ، ہیڈ آفس این آر ایس پی مائیکرو فنانس بینک لمیٹڈ ۔ اِسلامک ڈویژن ، یونیورسٹی روڈ، بہاولپور۔

فون نمبر:(062-2285126) پر اپنی شکایات درج کروا سکتے ہیں اور اپنی شکایات کے بارے میں بھی دریافت کر سکتے ہیں ۔
بینک کے UAN نمبر 062-111-011-011 پر بھی رابطہ کر سکتے ہیں ۔

مذید معلومات کے لئے ہماری آفیشل ویب سائیٹ www.nrspbank.com وزٹ کریں۔

این آر ایس پی مائیکروفنانس بینک لمیٹڈ
ہیڈ آفس: شالیمار ٹاؤن، نزد نیو ائرپورٹ اسلام آباد
یو اے این: 011 011 111 062   ٹول فری: 06777 0800
ہیلپ لائن: 2650004 051