बैंकिंग से जुड़ी सामान्य जानकारी के लिए पुस्तिका

बैंकिंग सेवाओं के प्रबंधन और उपयोग के लिए समझने में आसान पुस्तिका

الأهلي ABK

ABK Your Banking Basics Booklet

पुस्तकिा का उद्देश्य

बैंकिंग और फ़ाइनेंशियल से जुड़ी सामान्य बातों को आसान और व्यावहारिक तरीके से समझाना, ताकि ग्राहक अपने खाते का उपयोग कैसे करना है, यह समझ सकें, अपने कार्ड और डिजिटल सेवाओं का सुरक्षित रूप से इस्तेमाल कर सकें, फ़ाइनेंसिंग और बचत के बारे में सही फ़ैसले ले सकें, और अपने पैसे को सुरक्षित रखने के लिए अपने अधिकारों और ज़िम्मेदारियों के बारे में जान सकें।

1.आपका बैंक खाता

बैंक खाता क्या है?

यह ग्राहक को बैंक से जोड़ने वाला एक फाइनेंशियल अकाउंट है, जिसके ज़रिए पैसे सुरक्षित रखे जा सकते हैं और रोज़ाना के लेन-देन, जैसे कि पैसे निकालना, जमा करना और मनी ट्रांसफर, आसानी से किए जा सकते हैं।

चालू खाते और बचत खाते के बीच अंतर

चालू खाता: रोज़ाना बार-बार होने वाले लेन-देन के लिए बनाया गया खाता। आमतौर पर इससे कोई मुनाफ़ा नहीं होता है और इसमें कभी भी पैसे जमा किए या निकाले जा सकते है।

बचत खाता: पैसे बचाने के मकसद से बनाया गया खाता। इसमें जमा रकम पर ग्राहक को मुनाफ़ा या साधारण ब्याज मिलता है।

अकाउंट नंबर और IBAN

अकाउंट नंबर: बैंक में ग्राहक का एक खास लोकल नंबर, जिसका इस्तेमाल ब्रांच या बैंक के अंदर ही रोज़मर्रा के लेन-देन के लिए किया जाता है।

IBAN: इंटरनेशनल बैंक अकाउंट नंबर; देश के कोड से शुरू होने वाला एक लंबा नंबर, जिसका इस्तेमाल पैस्थानीय और अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर पैसो को सही और सुरक्षित तरीके से ट्रांसफर करने के लिए किया जाता है।

अकाउंट स्टेटमेंट, मौजूदा बैलेंस और उपलब्ध बैलेंस

अकाउंट स्टेटमेंट: आपके द्वारा तय की गई खास अवधि के दौरान आपके खाते पर हुए सभी लेन-देन की जानकारी देने वाली एक विस्तृत रिपोर्ट।

मौजूदा बैलेंस: खाते में असल में मौजूद कुल धनराशि।

उपलब्ध बैलेंस: वह राशि जिसका इस्तेमाल आप तुरंत कर सकते हैं, जो पेंडिंग या होल्ड पर रखे गए फ़ंड की वजह से यह मौजूदा बैलेंस से कम हो सकती है।.

ऐप और अलर्ट के ज़रिए खाते की निगरानी

बैंकिंग ऐप: ग्राहक को किसी भी समय अपने खाते की निगरानी करने, बिल का भुगतान करने और पैसे ट्रांसफ़र करने की सुविधा देने वाली एक मोबाइल एप्लीकेशन।

इंस्टेंट अलर्ट: खाते में कोई भी गतिविधि होने पर बैंकिंग ऐप के ज़रिए आपके फ़ोन पर तुरंत भेजे जाने वाले टेक्स्ट मैसेज या नोटिफ़िकेशन।

जानकारी अपडेट करने और लेन-देन की समीक्षा करने का महत्व

जानकारी अपडेट करना: बैंक के पास अपनी निजी जानकारी को अपडेट रखने से यह सुनिश्चित होता है कि आपका अकाउंट बिना किसी रुकावट के सुचारू रूप से चलता रहे।

लेन-देन की समीक्षा करना: हम ग्राहक को अपने खाते पर हुए लेन-देन की नियमित रूप से जांच करने की सलाह देते हैं ताकि उनकी सटीकता की पुष्टि हो सके और किसी भी गलती या संदिग्ध गतिविधि का तुरंत पता लगाया जा सके।

2. बैंक कार्ड्स

डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड के बीच अंतर

मुख्य अंतर यह है कि डेबिट कार्ड सीधे आपके बैंक खाते से पैसे निकालता है, जबकि क्रेडिट कार्ड एक तरह की फाइनेंसिंग या शॉर्ट-टर्म लोन है जिसे ग्राहक को बाद में, आमतौर पर हर महीने चुकाना होता है।

PIN, CVV और OTP: ये सब क्या है?

- **PIN:** कार्ड का पर्सनल आइडेंटिफिकेशन नंबर (सीक्रेट कोड)।
- **CVV:** कार्ड का सिक्योरिटी कोड; कार्ड के पीछे लिखा 3-अंकों का नंबर, जिसका इस्तेमाल ऑनलाइन खरीदी करने के लिए किया जाता है।
- **OTP:** वन-टाइम पासवर्ड; ग्राहक के फ़ोन पर टेक्स्ट मैसेज के ज़रिए भेजा जाने वाला ऑनलाइन पेमेंट के लिए वेरिफिकेशन कोड।

कार्ड का सुरक्षित इस्तेमाल

- अपना PIN या CVV कोड कभी भी किसी के साथ शेयर न करें।
- कार्ड की जानकारी डालने से पहले सुनिश्चित कर लें कि वेबसाइट विश्वसनीय है।
- हर वित्तीय लेनदेन पर नज़र रखने के लिए बैंक SMS नोटिफ़िकेशन चालू करें।

अगर कार्ड खो जाए तो क्या करना चाहिए?

- बैंक के मोबाइल ऐप के ज़रिए तुरंत कार्ड को डीएक्टिवेट करें।
- या फिर कार्ड को डीएक्टिवेट करने और नए कार्ड का अनुरोध करने के लिए कस्टमर सर्विस हॉटलाइन 1899899 (या इंटरनेशनल कॉल के लिए +965 22907222) पर कॉल करें।
- या कार्ड खोने की जानकारी देने के लिए बैंक की नज़दीकी ब्रांच में जाएँ।

अगर कोई अनजान ट्रांज़ैक्शन दिखे तो क्या करना चाहिए?

- ट्रांज़ैक्शन के बारे में ज़्यादा जानकारी के लिए तुरंत ही बैंक से संपर्क करें।
- अगर आपने वह ट्रांज़ैक्शन नहीं किया है, तो ये कदम उठाएँ:

A. रिफंड पाने के लिए विवाद का दावा करें।

B. किसी भी तरह के अनधिकृत शुल्क से बचने के लिए मौजूदा कार्ड को डीएक्टिवेट करने और नया कार्ड जारी करने का अनुरोध करें।

3. इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवाएँ (बैंक की वेबसाइट या ऐप के ज़रिए)

- खाते की बैलेंस और ट्रांज़ैक्शन हिस्ट्री देखें
- पैसे ट्रांसफ़र करें और बिल का भुगतान करें
- अकाउंट स्टेटमेंट डाउनलोड करें
- कार्ड की सेटिंग और लिमिट मैनेज करें
- अलर्ट चालू करें
- बैंक में औपचारिक शिकायत दर्ज करें

> **ज़रूरी जानकारी:** ये पाँच (5) चीज़ें किसी के साथ शेयर न करें: **OTP**, **PIN**, **CVV**, पासवर्ड और कार्ड की जानकारी।.

4. पैसे का लेन-देन और भुगतान

- पैसे ट्रांसफर करने से पहले पाने वाले का नाम और अकाउंट नंबर/IBAN जांचे।
- ट्रांसफर की रसीद अपने पास रखें।
- आगे बढ़ने से पहले विदेशी मुद्रा के ट्रांसफर के लिए ट्रांसफर फ़ीस और एक्सचेंज रेट देख लें।

5. लोन और फ़ाइनेंसिंग

लोन क्या है?

यह बैंक द्वारा ग्राहक को दी जाने वाली एक रकम है, जिसे कॉन्ट्रैक्ट साइन करने से पहले तय की गई मासिक किश्तों में चुकाना होता है।

APR क्या है?

यह प्रतिशत के रूप में बताई जाने वाली, ग्राहक को लोन या क्रेडिट कार्ड की असली लागत के बारे में बताने वाली एक संख्या है।

भुगतान में देरी के क्या नतीजे होते हैं?

बैंक की फीस और शुल्क की सूची के अनुसार देर से भुगतान करने पर फीस लगती है। इसके अलावा, देर से किए गए भुगतान को क्रेडिट इन्फॉर्मेशन नेटवर्क (CI-Net) में कस्टमर की क्रेडिट हिस्ट्री में दर्ज किया जाता है।

सामान्य सुझाव:

सिर्फ़ किश्त की रकम के आधार पर लोन न चुनें। पूरी लागत और ज़िम्मेदारी के बारे में जानकारी रखें।

उदाहरण: अगर आपकी तनख़्वाह **KD 400** है और आपकी लोन की मासिक किश्त **KD 150** है, तो क्या बची हुई रकम आपके निजी खर्चों और ज़िम्मेदारियों को पूरा करने के लिए काफ़ी है?

6. अपने पैसो को धोखाधड़ी से बचाएं

- धोखाधड़ी वाले कॉल, मैसेज या लिंक का जवाब देने या उनसे बात करने से बचें।
- धोखाधड़ी करने वाले बैंक के कर्मचारी बनकर आपसे संपर्क कर सकते हैं। लेकिन, बैंक कभी भी आपसे PIN, OTP या कार्ड नंबर जैसी गोपनीय जानकारी शेयर करने के लिए नहीं कहेगी।
- नकली इनामों और निवेश के संदिग्ध ऑफ़र से सावधान रहें।
- सबसे ज़रूरी बात: अपना OTP या PIN कभी भी किसी के साथ शेयर न करें, और जिस व्यक्ति या संस्था के साथ आप लेन-देन कर रहे हैं, उसकी विश्वसनीयता की पुष्टि किए बिना किसी भी लिंक के ज़रिए इनका इस्तेमाल न करें।§

7. अपने अधिकारों और ज़िम्मेदारियों को जानें

- हस्ताक्षर करने से पहले आपको प्रोडक्ट की शर्तों, फीस और लागत के बारे में जानने का अधिकार है।
- हस्ताक्षर करने से पहले आपको सवाल पूछने और दस्तावेजों की कॉपी पाने का अधिकार है।
- अगर आप किसी ट्रांज़ैक्शन से संतुष्ट नहीं हैं, तो आपको बैंक में औपचारिक शिकायत दर्ज करने का अधिकार है।
- बैंक से सही समाधान पाने के लिए ग्राहकों को बैंक को सही जानकारी देनी होगी और समय-समय पर अपना डेटा अपडेट रखना होगा। उन्हें बैंक के प्रति अपनी किसी भी वित्तीय ज़िम्मेदारी को भी पूरा करना होगा।

8. हस्ताक्षर करने से पहले

- खुद से पूछें: प्रोडक्ट क्या है? मुझे कितना भुगतान करना होगा? फीस क्या हैं? किस्त कितनी है? लोन की अवधि क्या है? अगर भुगतान में देरी हुई तो क्या होगा? क्या समय से पहले भुगतान करने की सुविधा है? क्या मुझे सभी शर्तें समझ आ गई हैं? क्या मुझे कॉन्ट्रैक्ट की कॉपी मिल गई है?

ध्यान दें: अगर आपको कुछ समझ नहीं आ रहा है या और जानकारी चाहिए, तो कर्मचारी से पूछें; ऐसी किसी भी चीज़ पर हस्ताक्षर न करें जिसे आप पूरी तरह से नहीं समझते हैं।

9. हमेशा याद रखें:

1) अपने अकाउंट पर रोज़ाना नज़र रखें।
2) अपना OTP किसी और के साथ शेयर न करें।
3) अपने कार्ड को सुरक्षित रखें; इसकी जानकारी किसी और के साथ शेयर न करें और इसे सिर्फ़ विश्वसनीय वेबसाइट या ऐप पर ही डालें।
4) समय-समय पर अपने ट्रांज़ैक्शन की समीक्षा करें।
5) पैसा पाने वाले की जानकारी सत्यापित किए बिना कोई भी पैसे ट्रांसफ़र न करें।
6) लोन या क्रेडिट कार्ड लेते समय, सिर्फ़ किस्त की रकम न देखें; कुल लागत पर विचार करें और अपनी तनख़्वाह से उसकी तुलना करें।
7) अपनी आमदनी या तनख़्वाह का कुछ हिस्सा बचाने की कोशिश करें।
8) किसी भी दस्तावेज पर हस्ताक्षर करने से पहले उसे अच्छी तरह पढ़ लें।
9) अगर आपको कुछ समझ नहीं आ रहा है या जानकारी चाहिए, तो स्टाफ़ से पूछें।

eahli.com