آپ کی بینکنگ کی بنیادی معلومات کی کتابچہ

بینکنگ خدمات کے استعمال اور انتظام کے لیے ایک سادہ رہنمائی

الأهلي ABK

ABK Your Banking Basics Booklet

کتابچہ کا مقصد

بینکنگ اور مالیاتی بنیادی اصولوں کو ایک سادہ، عملی انداز میں بات چیت کرنا تاکہ صارف اپنے کھاتے کے آپریشن کو سمجھ سکے، اپنے کارڈز اور ڈیجیٹل خدمات کا محفوظ استعمال کر سکے، مالیات اور بچت کے بارے میں باخبر فیصلے کر سکے، اور اپنے فنڈز کے تحفظ کے لیے اپنے حقوق اور ذمہ داریوں سے آگاہ رہے۔

1. آپ کا بینک اکاؤنٹ

بینک اکاؤنٹ کیا ہے؟

یہ ایک مالیاتی اکاؤنٹ ہے جو صارف کو بینک سے جوڑتا ہے، جس سے فنڈز کی محفوظ ذخیرہ اندوزی اور روزانہ کے لین دین جیسے کہ رقم نکالنا، جمع کرنا، اور رقم کی منتقلی کو مؤثر طریقے سے مکمل کرنے کی اجازت ملتی ہے

کرنٹ اکاؤنٹ اور سیونگز اکاؤنٹ کے درمیان فرق

کرنٹ اکاؤنٹ: ایک ایسا اکاؤنٹ جو روزمرہ کے کثیر لین دین کے لیے ڈیزائن کیا گیا ہے۔ یہ عام طور پر منافع جنریٹ نہیں کرتا اور کسی بھی وقت وڈڑاول اور ڈپازیٹ کی اجازت دیتا ہے۔

سیونگز اکاؤنٹ: ایک اکاؤنٹ جو پیسہ جمع کرنے کے لیے بنایا گیا ہو۔ یہ صارف کو اس میں رکھے گئے فنڈز پر منافع یا سادہ سود فراہم کرتا ہے

اکاؤنٹ نمبر اور IBAN

اکاؤنٹ نمبر: بینک کے اندر صارف کے لیے مخصوص ایک مقامی نمبر، جو شاخ میں یا بینک کے اندر معمول کے لین دین کے لیے استعمال کیا جاتا ہے۔

IBAN: بین الاقوامی بینک اکاؤنٹ نمبر؛ ایک طویل نمبر جو ملک کے کوڈ سے شروع ہوتا ہے، جسے مقامی اور بین الاقوامی مالیاتی ٹرانسفر درست اور محفوظ طریقے سے انجام دینے کے لیے استعمال کیا جاتا ہے۔

اکاؤنٹ سٹیٹمنٹ، موجودہ بیلنس اور دستیاب بیلنس

اکاؤنٹ سٹیٹمنٹ: ایک تفصیلی رپورٹ جو آپ کے حساب میں مخصوص مدت کے دوران کی جانے والی تمام لین دین کو ظاہر کرتا ہے، جو آپ کے ذریعہ مقرر کی گئی ہو۔

موجودہ بیلنس: اکاؤنٹ میں حقیقت میں موجود کل رقم۔

دستیاب بیلنس: وہ رقم جو آپ فوری طور پر استعمال کر سکتے ہیں، جو زیر التواء یا روکی گئی فنڈز کی وجہ سے موجودہ بیلنس سے کم ہو سکتی ہے۔

ایپ اور الرٹس کے ذریعے اکاؤنٹ کی نگرانی

بینکنگ ایپ: ایک موبائل ایپلیکیشن جو صارفین کو اپنے اکاؤنٹس کی نگرانی کرنے، بل ادا کرنے اور کسی بھی وقت فنڈز ٹرانسفر کرنے کی اجازت دیتی ہے۔

فوری الرٹس: بینکنگ ایپ کے ذریعے کسی بھی اکاؤنٹ کی سرگرمی کے فوری بعد آپ کے فون پر بھیجے جانے والے ٹیکسٹ پیغامات یا اطلاعات۔

معلومات کو اپڈیٹ کرنے اور لین دین کا جائزہ لینے کی اہمیت

معلومات کو تازہ کرنا: بینک کے ساتھ اپنی ذاتی معلومات کو اپڈیٹ رکھنا اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ آپ کا اکاؤنٹ مسلسل اور بغیر کسی رکاوٹ کے کام کرتا رہے۔

لین دین کا جائزہ لینا: ہم صارفین کو مشورہ دیتے ہیں کہ وہ اپنے اکاؤنٹس پر لین دین کا باقاعدگی سے جائزہ لیں تاکہ اس کی درستگی کی تصدیق کی جا سکے اور کسی بھی غلطی یا مشکوک سرگرمی کا جلد پتہ چل سکے۔

2. بینک کارڈس

ڈیبٹ کارڈز اور کریڈٹ کارڈز میں فرق

اہم فرق یہ ہے کہ ڈیبٹ کارڈ براہِ راست آپ کے بینک اکاؤنٹ سے رقم نکالتا ہے، جبکہ کریڈٹ کارڈ مالی معاونت یا ایک قلیل مدتی قرض کی صورت کو ظاہر کرتا ہے جسے صارف بعد میں، عموماً ماہانہ بنیاد پر، ادا کرنا ہوتا ہے۔

CVV، PIN، اور OTP: ان کا کیا مطلب ہے؟

- **PIN:** کارڈ کا ذاتی شناختی نمبر (خفیہ کوڈ)۔
- **CVV:** کارڈ کا سکیورٹی کوڈ؛ ایک 3 ہندسوں پر مشتمل نمبر جو کارڈ کے پشت میں واقع ہوتا ہے، اور آن لائن خریداری کے لیے استعمال کیا جاتا ہے۔
- **OTP:** ایک وقتی پاس ورڈ؛ آن لائن ادائیگیوں کے لیے ایک تصدیقی کوڈ جو صارف کے فون پر ٹیکسٹ پیغام کے ذریعے بھیجا جاتا ہے۔

کارڈ کے محفوظ استعمال

- اپنا PIN یا CVV کوڈ کسی کے ساتھ بھی کبھی شیئر نہ کریں۔
- اپنے کارڈ کی تفصیلات داخل کرنے سے پہلے یہ یقینی بنائیں کہ ویب سائٹس قابل اعتماد ہیں۔
- ہر مالی لین دین کا پتہ لگانے کے لیے بینک SMS اطلاعات کو فعال کریں۔

اگر آپ کا کارڈ کھو جائے تو کیا کرنا چاہیے؟

- بینک کے موبائل ایپ کے ذریعے کارڈ کو فوری طور پر غیر فعال کریں۔
- یا کارڈ کو غیر فعال کرنے اور متبادل کے لیے درخواست دینے کے لیے کسٹمر سروس ہاٹ لائن 1899899 پر کال کریں (یا بین الاقوامی کالز کے لیے +965 22907222 پر کال کریں)۔
- یا قریبی بینک شاخ کا دورہ کریں تاکہ نقصان کی اطلاع دی جا سکے۔

اگر کوئی غیر شناخت شدہ لین دین ظاہر ہو تو کیا کرنا چاہیے؟

- ٹرانزیکشن کے بارے میں مزید معلومات کے لیے فوراً بینک سے رابطہ کریں۔
- اگر آپ نے یہ لین دین شروع نہیں کیا ہے تو، درج ذیل اقدامات کریں:

A. رقم کی واپسی کے لیے ایک تنازعہ کا دعویٰ درج کریں۔

B. موجودہ کارڈ کو غیر فعال کرنے اور کسی بھی غیر مجاز چارجز کو روکنے کے لیے نیا کارڈ جاری کرنے کی درخواست کریں۔

3. الیکٹرانک بینکنگ خدمات (بینک کی ویب سائٹ یا ایپ کے ذریعے)

- اکاؤنٹ بیلنس اور ٹرانزیکشن کی تاریخ چیک کریں
- فنڈز ٹراسفر کریں اور بل ادا کریں
- اکاؤنٹ سٹیٹمنٹ ڈاؤن لوڈ کریں
- کارڈ کی ترتیبات اور حدود کا انتظام کریں
- الرٹس کو فعال کریں
- بینک کے ساتھ باضابطہ شکایت درج کریں

اہم نوٹ: پانچ (5) تفصیلات جو آپ دوسروں کے ساتھ شیئر نہیں کر سکتے:
CVV، PIN، OTP، پاس ورڈ اور کارڈ کی تفصیلات۔

4. مالی ٹرانسفر اور ادائیگیاں

- رقم ٹرانسفر کرنے سے پہلے وصول کنندہ کے نام اور اکاؤنٹ نمبر/IBAN کی تصدیق کریں۔
- ٹرانسفر کی رسید رکھیں۔
- آگے بڑھنے سے پہلے غیر ملکی کرنسی کی ٹرانسفر کے لیے ٹرانسفر فیس اور تبادلے کی شرح چیک کریں۔

5. قرض اور فنانسنگ

قرض کیا ہے؟

- یہ پیسے کی ایک رقم ہے جو بینک صارف کو فراہم کرتا ہے، جو معاہدہ پر دستخط کرنے سے پہلے طے شدہ ماہانہ قسطوں میں واپس کی جانی ہے۔
- APR کیا ہے؟
- یہ ایک عدد ہے جو فیصد کے طور پر ظاہر کیا جاتا ہے، جس کا مقصد صارف کو قرض یا کریڈٹ کارڈ کی اصل لاگت بتانا ہے۔

ادائیگی دیر سے کرنے کے کیا نتائج ہیں؟

- ادائیگی دیر سے کرنے پر فیس بینک کے فیس اور چارجز کے شیڈول کے مطابق لگتی ہیں۔ اس کے علاوہ، تاخیر سے کی گئی ادائیگیاں صارف کے کریڈٹ کی تاریخ میں کریڈٹ انفارمیشن نیٹ ورک (CI-Net) کے تحت درج کی جاتی ہیں۔

عمومی تجاویز:

صرف قسط کی رقم کی بنیاد پر مالی معاونت کا انتخاب نہ کریں۔ مکمل لاگت اور عہد کی حد سے آگاہ رہیں۔

مثال: اگر آپ کی تنخواہ KD 400 ہے اور آپ کی ماہانہ قرض کی قسط KD 150 ہے، تو کیا بچ جانے والی رقم آپ کے ذاتی اخراجات اور ذمہ داریوں کو پورا کرتی ہے؟

6. اپنے پیسے کو دھوکہ دہی سے بچائیں

جعلی کالز، پیغامات یا لنکس کا جواب دینے یا ان میں شامل ہونے سے گریز کریں۔

دھوکے باز بینک کے عملے کا بہ روپ پیش کر سکتے ہیں۔ تاہم، بینک کبھی بھی آپ سے آپ کی رازدارانہ معلومات جیسے کہ PIN، OTP یا کارڈ نمبر شیئر کرنے کے لیے نہیں کہے گا۔

جعلی انعامات اور مشکوک سرمایہ کاری کی پیش کشوں سے ہوشیار رہیں۔

اہم اصول: اپنا OTP یا PIN دوسروں کے ساتھ کبھی شیئر نہ کریں، اور کسی بھی لنک کے ذریعے ان کا استعمال نہ کریں بغیر اس کے کہ آپ جس پارٹی سے معاملہ کر رہے ہیں اس کی اصلیت کی تصدیق کریں۔

7. اپنے حقوق اور ذمہ داریوں کو جانیں

- آپ کو دستخط کرنے سے پہلے مصنوعات کی شرائط، فیس اور لاگت جاننے کا حق حاصل ہے۔
- آپ کے پاس دستخط کرنے سے پہلے سوالات کرنے اور دستاویزات کی نقول حاصل کرنے کا حق ہے۔
- اگر آپ کسی لین دین سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ کو بینک کے ساتھ باضابطہ شکایت درج کرانے کا حق حاصل ہے۔
- صارفین سے توقع کی جاتی ہے کہ وہ بینک کو درست معلومات فراہم کریں اور بینک کو مناسب حل پیش کرنے کے قابل بنانے کے لیے اپنے ڈیٹا کو باقاعدگی سے اپ ڈیٹ رکھیں۔ وہ بینک کے واجب الادا مالی ذمہ داریوں کو بھی پورا کریں گے۔

8. دستخط کرنے سے پہلے

- **اپنے آپ سے پوچھیں:** مصنوعات کیا ہے؟ میں کتنا ادا کروں گا؟ فیس کیا ہیں؟ قسط کتنی ہے؟ عہد کی شرط کیا ہے؟ اگر مجھے ادائیگی میں دیر ہو جائے تو کیا ہوگا؟ کیا جلد ادائیگی کی اجازت ہے؟ کیا میں تمام شرائط کو سمجھتا ہوں؟ کیا مجھے معاہدے کی ایک کاپی ملی ہے؟
- **نوٹ:** اگر آپ کسی چیز کو نہیں سمجھتے یا مزید وضاحت درکار ہو تو ملازم سے سوال کریں؛ کسی بھی ایسی چیز پر دستخط نہ کریں جسے آپ مکمل طور پر نہ سمجھتے ہوں۔

9. ہمیشہ یاد رکھیں:

1) اپنے اکاؤنٹ کی باقاعدگی سے نگرانی کریں۔

2) اپنے OTP کو دوسروں کے ساتھ شیئر نہ کریں۔

3) اپنے کارڈ کو محفوظ رکھیں؛ اس کی تفصیلات دوسروں کے ساتھ شیئر نہ کریں اور صرف اعتماد والی ویب سائٹس یا ایپلی کیشنز پر ہی درج کریں۔

4) وقتا فوقتا اپنے لین دین کا جائزہ لیں۔

5) بنیفشری کی تفصیلات کی تصدیق کیے بغیر کوئی فنڈز منتقل نہ کریں۔

6) قرض یا کریڈٹ کارڈ لیتے وقت صرف قسط کی رقم پر نظر مت رکھیں؛ کل لاگت پر غور کریں اور اسے اپنی تنخواہ کے ساتھ موازنہ کریں۔

7) اپنی آمدنی یا تنخواہ کا ایک حصہ بچانے کی کوشش کریں۔

8) کسی بھی دستاویز پر دستخط کرنے سے پہلے اسے اچھی طرح پڑھیں۔

9) اگر آپ کو کچھ سمجھ نہیں آتا ہے یا وضاحت کی ضرورت ہے تو عملے سے پوچھیں۔

eahli.com