زرعی ترقیاتی بینک کا صارف آگاہی پروگرام

تعارف

زرعی ترقیاتی بینک صارفین (کاشتکار، زرعی کاروباری افراد اور دیگر بینک صارفین) کو سٹیٹ بینک کی ہدایات کے تحت آگاہی فراہم کرتا ہے تاکہ وہ بینک کی خدمات، اپنے حقوق و ذمہ داریوں اور حفاظتی اقدامات سے متعلق بہتر طور پر واقف ہو سکیں۔

صارفین کے حقوق اور ذمہ داریاں: (زرعی تناظر میں)

حقوق:

مالی مصنوعات کی صحیح، مکمل اور سمجھ آجانے والی معلومات کا حق۔

مناسب اور مؤثر طریقے سے شکایت درج کرانے اور اس کے حل کا حق۔

غلط معلومات پر تنقید اور درستگی کا حق۔

فصلوں، مویشیوں، اور زرعی مشینری کے قرضوں کی شرائط، شرح منافع، اور ادائیگی کے شیڈول کی واضح معلومات کی فراہمی کا حق۔

زرعی بیمہ اور تکافل/انشورنس سے متعلق مکمل تفصیلات جاننے کا حق۔

زرعی سبسڈی والے قرضوں کی مناسب ترسیل اور ریکارڈ تک رسائی کا حق۔

ذمہ داریاں:

تمام دستاویزات غور سے پڑھنا اور شرائط سمجھنا۔

اپنا شناختی مواد اور مالی معلومات محفوظ رکھنا۔

قرضوں کی باقاعدہ ادائیگی اور مالی وعدوں کی پابندی کرنا۔

قرض کی رقم کا صحیح زرعی استعمال اور اس کا ریکارڈ رکھنا۔

کاشتکاری/مویشیوں سے متعلق دستاویزات (زمین کے کاغذات، فصلی ریکارڈ) درست رکھنا۔

ممنوعہ بینکاری رویے:

صارفین کو دھوکہ دہی یا گمراہ کن معلومات دینا۔

غیرشفاف طریقے سے اضافی فیسز وصولنا۔

صارف کی رضامندی کے بغیر کوئی مصنوع یا خدمت مسلط کرنا۔

امتیازی سلوک برتنا۔

زرعی قرضہ منظور کرتے وقت غلط طریقے سے کولیٹرل کی ضرورت سے زیادہ قیمت لگانا۔

صارف کو بغیر بتائے زرعی قرضے میں انشورنس پالیسی شامل کر دینا۔

فصل کی قیمت یا منڈی کے حوالے سے گمراہ کن معلومات دے کر قرضہ دینا۔

KFS زرعی قرضوں اور کھاتہ جات کیلیے کلیدی حقائق کی تفصیل:

ہر زرعی کھاتہ دار اور قرضہ صارف (فصلی قرض، ٹیوب ویل/ترسیل آب قرض، مویشی قرض، مشینری قرض) کے لیے الگ کے۔ ایف۔ ایس۔ دیا جائے گا۔

اس میں تمام اہم شرائط، خرچے، شرح منافع وغیرہ کی ادائیگی کا شیڈول واضح طور پر درج ہوں گے۔

صارف کو دستخط سے قبل کلیدی معلومات کو مکمل پڑھنا چاہیے۔

قرضداروں کیلیے KFS میں مندرجہ زیل تفصیلات درج ہونگی:

قرض کی رقم اور مقصد

شرح منافع اور اس کا حساب

ادائیگی کی تاریخیں (فصل کی کٹائی کے بعد کی ادائیگیوں کے شیڈول سمیت)

تاخیر کی صورت میں ممکنہ جرمانےکی شرح

کولیٹرل/کفالت کی تفصیلات

ای-منی آلات کا استعمال — دیہی/زرعی علاقوں کے لیے:

ای-والٹ، موبایل بینکنگ ایپ، آن لائن ادائیگی کے آلات استعمال کرتے وقت احتیاط برتیں۔

صارف خود اپنے اکاؤنٹس اور لین دین پر نظر رکھے۔

کسی کو بھی اپنا پن یا او۔ ٹی۔ پی۔ شیئر نہ کریں۔

کسی کو بھی اپنے موبائل بینکنگ کا پن یا بینک کارڈ کی معلومات نہ دینا۔

KYC اپنے صارف کو جانیں :

بینک اور تمام مالیاتی ادارے اپنے صارف کی شناخت اور لیں دین میں خدشات کے پیش نظر اپنے صارفین کو جاننے کے تقاظے طے کرتے ہیں۔

صارف کو اپنے بارے میں درست اور تازہ ترین معلومات فراہم کرنی چاہیں۔

کھاتہ داروں کیلیے شناختی کارڈ اور زریعہ آمدنی ظاہر کرناضروری ہیں۔

چھوٹے کاشتکاروں کے لیے صرف شناختی کارڈ اور زمین کے دستاویزات فراہم کرنا ضروری ہیں۔

بڑے قرضوں کے لیے اضافی دستاویزات: فصل کے ریکارڈ، بازار کے واؤچر، ٹیکس اسٹیٹمنٹ۔

معلومات ہر دوسرے سال اپ ڈیٹ کرنے کی ہدایت۔

eCIB ای-سی آئی بی کے قواعد و ضوابط:

قرضوں کی تاخیر سے ادائیگی یا ڈیفالٹ فوری طور پر ای-سی آئی بی میں رپورٹ ہوتی ہے۔

اگر آپ کا زرعی قرضہ قدرتی آفات (سیلاب، خشک سالی) کی وجہ سے ڈیفالٹ ہو گیا ہے، تو بینک کو فوری طور پر آگاہ کریں — بینک اسے "قدرتی آفت کی معاف شدہ صورت یا ٔموخر" کے طور پر رپورٹ کر سکتا ہے۔
ای-سی آئی بی رپورٹ میں ڈیفالٹ کا ریکارڈ ادایگی کےدو سال بعد تک برقرار رہے گا ۔
کسی بھی غلط رپورٹنگ (مثلاً آپ نے ادائیگی کر دی لیکن بینک نے غلط رپورٹ کر دی) کے فوراً بعد بینک کے شکایت شعبہ اور ای-سی آئی بی ہیلپ ڈیسک سے رابطہ کریں۔

فیس/ منافع کا حساب اور ادائیگی کا شیڈول:

صارف کا یہ حق ہے کہ اسے کھاتہ جات اور قرض کی شرح منافع/ فیس، واپسی کی شرائط اور ادائیگی کا شیڈول صاف بتایا جائے۔
صارف پر لازم ہے کہ وہ تمام شرائط پوری طرح سمجھ لے بعد ازاں دستخط کرے۔
ہر مالی مصنوع کی تمام فیس اور ان کے حساب کا طریقہ واضح ہونا چاہیے۔
قرض کی اصل رقم پر منافع ہر ماہ/6 ماہ/سالانہ بنیاد پر لگایا جاتا ہے۔
ادائیگی کا شیڈول فصل کی کٹائی یا مویشیوں کی فروخت کے بعد طے کیا جاتا ہے — اسے تحریری طور پر لینا ضروری ہے۔
قبل از وقت ادائیگی پر جرمانہ نہیں ہوتا، بلکہ بعض صورتوں میں رعایت دی جاتی ہے۔

مالی دھوکہ دہی اور حفاظتی اقدامات:

فشنگ فراڈ: چوری کرنے کے لیے بینک سے ہونے کا بہانہ کرتے ہوئے جعلی ای میلز ، ایس ایم ایس ، یا واٹس ایپ پیغامات بھیجے جاتے ہیں مثلا لاگ ان کی اسناد، او ٹی پیز' کارڈ کی تفصیلات اور"آپ کا اکاؤنٹ بلاک ہے ، تصدیق کے لیے اس لنک پر کلک کریں" وغیرہ۔
وشنگ (وائس فشنگ)
اسکیمرز بینک اہلکار ہونے کا بہانہ کرتے ہوئے گاہکوں کو فون کرتے ہیں اور حساس معلومات مانگتے ہیں ۔
سم سویپ فراڈ
مجرم ڈپلیکیٹ سم کارڈ حاصل کرتا ہے اور اکاؤنٹس تک رسائی کے لیے او ٹی پی وصول کرتا ہے ۔
کیو آر کوڈ فراڈ
جعلی کیو آر کوڈ صارفین کو دھوکہ دے کر پیسے بھیجنے کے لیے استعمال کیے جاتے تھے ۔
اے ٹی ایم میلویئر/جیک پوٹنگ
ہیکرز غیر قانونی طور پر نقد رقم تقسیم کرنے کے لیے اے ٹی ایم مشینوں پر میلویئر نصب کرتے ہیں۔
جعلی ایپس اور ویب سائٹس

دھوکے باز ڈیٹا چوری کرنے کے لیے جعلی بینکنگ یا والیٹ ایپس بناتے ہیں ۔

حفاظتی آگاہی _ احتیاطی تدابیر (صارفین کے لیے)

کبھی بھی او ٹی پی ، پن یا سی وی وی شیئر نہ کریں

لاگ ان کرنے سے پہلے یو آر ایل کی تصدیق کریں

صرف سرکاری ایپس کا استعمال کریں

ایس ایم ایس/ای میل الرٹس فعال کریں

موبائل ایپ اور انٹرنیٹ بینکنگ پر ہمیشہ ملٹی لیئر سیکیورٹی کا استعمال کریں

اپنے فون کو اپنی غیر موجودگی میں کبھی بھی کھلا نہ چھوڑیں

اپنے سماجی اکاؤنٹس کی حفاظت کریں

مشکوک سرگرمی کی فوری اطلاع دیں

اگر کوئی آپ کو آپ کے کسی دوست یا قریبی رشتہ دار کا روپ دھار کر فون کرتا ہے تو ہمیشہ رقم بھیجنے سے پہلے مختلف ذرائع جی ایس ایم پر کال کریں ، اس کے اہل خانہ کو کال کریں) کے ذریعے اس کی تصدیق کریں ۔

کریڈٹ/ڈیبٹ کارڈ کو کھلے مقامات پر استعمال نہ کریں، نہ ہی کسی کو کارڈ دے کر پیسے نکلوانے بھیجیں۔

شکایت نمٹانے کا طریقہ کار — زرعی ترقیاتی بینک کے لیے

زرعی بینک اپنے معزز صارفیں کی سہولت اور اطمینان کو اولین ترجیح دیتا ہے۔ اگر آپ کو بینک کی خدمات، پراڈکٹ یا کسی کے رویہ پر شکایت یا تحفظات ہوں تو اپنے مقامی برانچ میں شکایت درج کروائیں جہاں پر کملینٹ بکس موجود ہے اور شکایات کے ندراج کے تمام زریعہ معہ پتہ اور فون نمبر واضع طور آویزاں ہیں۔

کال سنٹر کا نمبر: 051 111 30 30 30

ای میل اڈریس: president.compliant@ztbl.com.pk

تحریری شکایت بھیجنے کا پتہ: ہیڈ، سروس کوالٹی اینڈ کملینٹ منیجمنٹ ڈیپارٹمنٹ، زرعی ترقیاتی بینک لمیٹڈ، ہیڈ آفس، اسلام آباد۔

اگر پھر بھی مسئلہ حل نہ ہو تو درج ذیل پر شکایت درج کریں؛

ایس بی پی سنوائی پورٹل ویب سایٹ https://www.sbp.org.pk/sdms/ :

ایس بی پی سنوائی ایپ گوگل پلے سٹور یا ایپل سٹور سے ڈاونلوڈ کی جا سکتی ہے۔

021111-727-111 ایس بی پی یو اے این پر کال کریں۔

021-111-000-422 :ای-سی آئی بی ہیلپ ڈیسک

بینکنگ محتسب آفس میں بھی شکایت درج کر سکتے ہیں

ویب سائٹwww.bankingmohtasib.gov.pk

ای میل: bankingmohtasib.gov.pk@info

PWDSمعذور افراد کیلیے خصوصی پروگرام

قابل رسائی ڈیجیٹل بینکنگ پلیٹ فارمز (موبائل بینکنگ، انٹرنیٹ بینکنگ، ٹیلی فون بینکنگ) کے استعمال پر تربیتی سیشنز۔
خصوصی مالی خواندگی سیشنز: زرعی قرضوں کی درخواست دینے اور انہیں چلانے کا طریقہ۔
معذور کاشتکاروں/ کھاتہ داروں کے لیے قرض اور دیگر خدمات کی درخواستوں کو ترجیحی بنیادوں پر پروسیس کرنا۔
بینک کی مخصوص برانچوں میں وہیل چیئر رسائی، بریل میں دستاویزات، اور اشاراتی زبان مترجم کی سہولت۔
معذور صارفین کے لیے مخصوص ہیلپ لائن نمبر: 30 30 30 111 051

زرعی ترقیاتی بینک پاکستان کے کسانوں اور مالداروں کی ترقی کا شریک ہے۔ ہمارا مقصد آپ تک شفاف، آسان اور محفوظ مالی خدمات پہنچانا ہے۔ آگاہ صارف ہی ترقی کی مضبوط بنیاد رکھتا ہے-

ہماری ذمہ داری ہے کہ آپ کو صحیح معلومات دیں۔

آپ کی ذمہ داری ہے کہ اسے سمجھیں، استعمال کریں اور دوسرے کاشتکاروں تک پہنچائیں۔