

GUIDELINES FOR FWBL PAYPAK DEBIT CARD

Please follow these guidelines for your safety as you enjoy the convenience of technology. However these guidelines are general, therefore, specific precautions may be taken as warranted by the situation and technology

CHOOSING PIN:

- 1) Do not use a number or numbers that can obviously be associated with you – for instance your telephone number, birthday, your street number, driving license number or popular number sequence (such as 789 or 2005 Or 1111).
- 2) Ideally chose random combination of numbers-this is the hardest for a criminal to guess. If this is difficult for you to remember then perhaps use a combination of double numbers e.g.99 along with two others that have some meaning for you.
- 3) Change PIN number at frequent intervals.

KEEPING YOUR PIN A SECRET:

- 1) Do not allow anyone else to use your card, PIN or other security information.
- 2) Always memorize your PIN and other security information. If the PIN you are provided with is difficult to remember, change it to something more memorable at a cash machine, as soon as possible.
- 3) Always take reasonable steps to keep your card safe and your PIN secret at all time, neither your bank nor any agency is authorized to ask you to disclose your PIN.
- 4) Never write down or record your PIN or other security information on card or at a place easily accessible by others.

PRECAUTIONS WHILE USING ATMS (AUTOMATED TELLER MACHINES):

Automated Teller Machines (ATMs) provide a fast and convenient banking alternative for account holders. You can bank when you want and where you want because locations are so convenient. In order to mitigate risks of theft & frauds, we're providing these ATMs safety tips to help protect you and your account.

Remember, ATM theft can occur in two ways:

- a) Unauthorized withdrawals from an account
Or
- b) The physical theft of cash as a person completes a transaction. The following advice for cardholders using cash machines will help to minimize the chances of becoming a victim of such incidences.

CHOOSING AN ATM:

- 1) Always observe your surroundings before conducting an ATM transaction. If you see anyone or anything that appears to be suspicious, cancel your transaction and leave the area at once. If there is anything unusual about the cash machine, or there are signs of tempering, do not use the machine and report it to the bank immediately.
- 2) After dark, only use ATMs that are well-lighted.
- 3) If possible, choose a machine in a busy area. A heavily trafficked location means additional security.
- 4) If you are followed after using an ATM, seek a place where people, activity and security can be found.

FWBL پے پاک ڈیبٹ کارڈ کے لیے رہنما ہدایات

براہ کرم ٹیکنالوجی کی سہولت سے استفادہ کرتے ہوئے اپنے تحفظ کے لیے ان ہدایات کی پیروی کریں۔ تاہم یہ ہدایات عمومی ہیں، صورت حال اور ٹیکنالوجی کے مطابق مخصوص احتیاطی اقدامات کیے جانے چاہئیں۔

ذاتی پن (PIN) نمبر کا انتخاب

- (1) ایسا کوئی بھی عدد یا اعداد استعمال نہ کریں، جو باآسانی آپ کی ذات سے منسلک کئے جاسکتے ہیں، مثلاً آپ کا ٹیلیفون نمبر، آپ کی تاریخ پیدائش کے اعداد، آپ کی گلی کا نمبر یا ڈرائیونگ لائسنس کا نمبر یا اعداد کا کوئی مقبول عام مجموعہ (جیسے 789 یا 2005 یا 1111)۔
- (2) بہتر تو یہ ہوگا کہ اعداد کا کوئی بے ترتیب مجموعہ استعمال کریں کیونکہ کسی بھی جرائم پیشہ شخص کے لیے اس کا اندازہ لگانا بہت مشکل ہوتا ہے۔ اگر آپ کے لیے اعداد کے اس بے ترتیب مجموعے کو ذہن نشین کرنا مشکل ہو تو پھر ایسے دو اعداد، جو آپ کے لیے کوئی مفہوم معنی رکھتے ہوں، ان کے ساتھ دو اعداد کا مجموعہ مثلاً 99 استعمال کریں۔
- (3) ذاتی پن (PIN) نمبر تھوڑی مدت کے وقفے سے تبدیل کرتے رہیں۔

اپنے ذاتی پن (PIN) نمبر کو خفیہ رکھیں

- (1) کسی بھی دوسرے شخص کو اپنا کارڈ، ذاتی پن (PIN) نمبر اور دیگر کارڈ سے متعلق استعمال نہ کرنے دیں۔
- (2) اپنا ذاتی پن (PIN) نمبر اور دیگر معلومات ہمیشہ ذہن نشین رکھیں۔ آپ کو جو ذاتی پن (PIN) نمبر فراہم کیا گیا ہے، اگر آپ کو اسے یاد رکھنا مشکل ہو تو جتنی جلد ممکن ہو، آپ اسے کسی دوسرے نمبر سے تبدیل کر لیں، جو آپ کو کیش مشین پر باآسانی یاد رہ سکے۔
- (3) ہر وقت اپنے کارڈ کو محفوظ اور ذاتی پن (PIN) نمبر خفیہ رکھنے کے لیے مناسب اقدامات کریں۔ آپ کا بینک یا کوئی بھی دیگر ادارہ آپ سے آپ کا ذاتی پن (PIN) نمبر پوچھنے کا مجاز نہیں ہے۔
- (4) اپنا ذاتی پن (PIN) نمبر اور متعلقہ معلومات اپنے کارڈ یا ایسی کسی بھی جگہ پر ہرگز درج نہ کریں، جو دوسرے لوگوں کے لیے باآسانی قابل رسائی ہو۔

ATM (آٹومیٹڈ ٹیلر مشین) استعمال کرتے وقت احتیاطی تدابیر

آٹومیٹڈ ٹیلر مشین (ATM) کھاتے داروں کو بینکاری کا ایک تیز رفتار اور آسان متبادل فراہم کرتی ہیں۔ آپ جب اور جہاں چاہیں بینک کی سہولت حاصل کر سکتے ہیں کیونکہ جن مقامات پر یہ مشینیں نصب ہیں، ان تک رسائی بہت آسان ہے۔ چوری اور دھوکا دہی کے خطرات سے نمٹنے کے لیے ہم آپ کو ATMs کے محفوظ استعمال سے متعلق چند نکات بتا رہے ہیں تاکہ آپ اور آپ کے کھاتے کی حفاظت میں مدد مل سکے۔

یہ بات یاد رکھیں کہ ATMs پر چوری کی واردات دو طریقوں سے ہو سکتی ہے:

- (الف) کسی کھاتے سے غیر قانونی طور پر رقم نکلوانا.....
- (ب) کسی شخص کا لین دین مکمل ہوتے ہی اسے لوٹ لینا۔

کیش مشینیں استعمال کرنے والے کارڈ کے حاملین اگر مندرجہ ذیل ہدایات پر عمل کریں تو انہیں ایسے حادثات کا شکار بننے سے محفوظ رہنے میں بڑی مدد ملے گی۔

ATM کا انتخاب

- (1) کوئی بھی ATM استعمال کرنے سے قبل اپنے ارد گرد کے ماحول پر نظر رکھیں۔ اگر آپ کو کوئی شخص یا کوئی چیز مشکوک محسوس ہو تو آپ ATM سے رقم نکلوانے کا ارادہ ملتوی کر دیں اور وہ جگہ فوراً چھوڑ دیں۔ اگر کیش مشین سے متعلق کوئی چیز خلاف معمول ہو یا اس میں تحریف (Tampering) کی علامات محسوس ہوں تو یہ مشین استعمال نہ کریں اور متعلقہ بینک کو فی الفور اس کے متعلق مطلع کریں۔
- (2) رات کا اندھیرا پھیلنے کے بعد صرف ایسے مقامات پر نصب شدہ ATMs استعمال کریں، جہاں روشنی کا معقول انتظام ہو۔
- (3) اگر ممکن ہو تو کسی مصروف مقام پر نصب شدہ ATM استعمال کریں۔ لوگوں کے زیادہ رش والے مقام کا مطلب اضافی تحفظ ہے۔
- (4) اگر کسی ATM کے استعمال کے بعد آپ یہ محسوس کریں کہ کوئی آپ کا تعاقب کر رہا ہے تو کسی ایسی جگہ پر پناہ لیں، جہاں لوگوں کی بھیڑ اور، چہل پہل ہوتا کہ تحفظ پایا جاسکے۔

ATM کے استعمال کی ہدایات

USING AN ATM:

- 1) Use your body to block the view of your transaction. Especially as you enter your PIN and take your cash. If necessary, ask a person to leave, even if that person is just curious. If the ATM is in use give the person using the machine the same privacy you expect. Allow them to move away from the ATM before you approach the machine.
- 2) Do not accept help from strangers and never allow yourself to be distracted.
- 3) Your bank has established a call center to provide customer support. Inform in case you have any problem and obtain a complaint at UAN (021) 111-11-3925 or 0331-3925-111
- 4) Focus your attention on the ATM screen and take due care in the selection of buttons (touch the parallel area in case the screen is a sensor one) to ensure the execution of desired transaction/funds transfer. Before pressing/ touching the keyboard button enter required information cautiously. If you pressed/touched a wrong button then transaction reversal is not possible.

LEAVING AN ATM:

- 1) After completing transaction, remember to take your card back.
- 2) Once you have completed a transaction, discreetly put your money and card in your pocket before leaving the cash machine.
- 3) If the cash machine does not return your card, report its loss immediately to your bank.
- 4) Don't discard your receipts and mini-statements or balance inquiry slips which contain important information. You get a receipt every time you make an ATM transaction.
- 5) Tear up or preferably shred your cash machine receipt, mini-statement or balance inquiry when you dispose them off.

USING YOUR CARD FOR SHOPPING AND PURCHASE:

To use your FWBL PayPak Debit Card for shopping or purchase, you must ensure that the outlet where you intend to use your FWBL PayPak Debit Card accepts PayPak Debit Card. Your card can be used at any retail outlet, including Hotels, Restaurants, shopping outlets, fuel pumps etc. Your FWBL PayPak Debit Card is accepted nationwide; if you are not sure just ask the merchant if they accept PayPak.

After shopping or making your purchase, simply follow the steps mentioned below.

- 1) At the check-out present your card to the cashier.
- 2) The cashier will swipe your card at the point of sale terminal, also called a POS (Point Of Sale) machine and will ask you to enter your four digits PIN (This is the same PIN that you use for ATM transactions).
- 3) Upon approval, the POS machine will present two receipts (i-e the merchant's receipt and the customer's receipt and cashier will ask you to sign the merchant's receipt and will present you your receipt for record keeping. Please save this receipt for record and referral in case of any future disputes.
- 4) After you have signed the merchant's receipt and taken your copy, please make sure that you take back your card from the cashier.

ATM سے اپنے رقم کھانے کے منظر کو پوشیدہ رکھنے کے لیے اپنے جسم کا سہارا لیں خصوصی طور پر جب آپ اپنا پین (PIN) نمبر داخل کر رہے ہوں یا کمیشن نکال رہے ہوں۔ اگر ضروری ہو تو اس شخص کو جانے کے لیے کہہ دیں، خواہ وہ شخص کتنا ہی تجسس کیوں نہ ہو۔

اگر ATM کسی اور کے زیر استعمال ہو تو اسے استعمال کرنے والے کو تنہائی کا وہی موقع فراہم کریں، جس کی آپ خود توقع رکھتے ہیں۔ خود ATM مشین تک پہنچنے سے قبل ان لوگوں کو جانے دیں، جو آپ سے پہلے اسے استعمال کر رہے تھے۔

(2) اجنبی افراد کی مدد قبول نہ کریں اور خود کو کبھی گھبراہٹ یا پریشانی کا شکار نہ ہونے دیں۔

(3) آپ کے بینک کے کسٹمر سپورٹ کے لیے ایک کال سینٹر قائم کیا ہے۔ اگر آپ کو کوئی مسئلہ درپیش ہو تو پوچھنا اور 0331-3925-111 یا (021) 111-11-3925 کو مطلع کریں اور شکایت نمبر حاصل کریں۔

(4) ATM پر یوٹیلٹی بلز کی ادائیگی کرتے وقت اچھی طرح یہ جانچ پڑتال کر لیں کہ ATM مشین کے ذریعے لین دین کی تفصیلات اصل بل پر درج بل کی رقم اور صارف کی شناخت سے ہم آہنگ ہیں۔ لین دین کی رسید کو بحفاظت اپنے پاس رکھیں تاکہ ادا شدہ رقم کے اگلے بل میں بقایا جات ظاہر ہونے کی صورت میں اس کا حوالہ دیا جاسکے۔

(5) اپنی توجہ ATM کی اسکرین پر مرکوز رکھیں اور ہٹوں کے انتخاب میں مناسب احتیاط برتیں تاکہ مطلوبہ لین دین / رقم کی منتقلی کو یقینی بنایا جاسکے۔ Keyboard کا بٹن دبائے / چھوئے سے قبل مطلوبہ معلومات احتیاط سے ATM مشین میں داخل کریں۔ اگر آپ نے غلطیوں دبا یا / چھوا ہو تو مطلوبہ لین دین کا پلٹ کرواپس آنا ناممکن نہیں ہے۔

ATM چھوڑنے کی ہدایات

- (1) لین دین مکمل ہونے کے بعد اپنا کارڈ واپس لینا نہ بھولیں۔
- (2) کوئی بھی لین دین مکمل کرنے کے بعد کمیشن مشین چھوڑنے سے قبل اپنی رقم اور کارڈ احتیاط سے اپنی جیب میں رکھ لیں۔ ATM مشین پر رقم نہ گنیں۔
- (3) اگر کمیشن مشین آپ کا کارڈ واپس نہ کر رہی ہو تو متعلقہ بینک کو اس کی کمشنڈگی کی فوری طور پر اطلاع دیں۔
- (4) اپنی رسیدیں اور غرضی گوشوارے یا کھاتے میں موجودہ بقید رقم کا پتہ لگانے سے متعلق پرچیاں وہاں نہ چھوڑیں کیونکہ ان پر اہم معلومات درج ہوتی ہیں۔ ATM کے ذریعے ہر دفعہ لین دین کرتے وقت ہمیشہ رسید ضرور حاصل کریں۔
- (5) جب بھی آپ کمیشن مشین سے متعلق اپنی رسیدیں غرضی گوشوارے یا کھاتے میں موجودہ بقید رقم کی معلومات سے متعلق پرچیاں کی تلف کرنا ہو تو انہیں اچھی طرح ضائع کر دیں۔

شاپنگ اور خریداری کے لیے اپنے کارڈ کا استعمال:

اپنا FWBL پے پاک ڈیبٹ کارڈ شاپنگ یا خریداری کے لیے استعمال کرنے کے لیے یہ لازماً یقینی بنائیں کہ وہ آؤٹ لیٹ جہاں آپ اپنا FWBL پے پاک ڈیبٹ کارڈ استعمال کرنے کا ارادہ رکھتے ہوں، پے پاک ڈیبٹ کارڈ قبول کرتی ہو۔ آپ کا کارڈ کسی بھی ریٹیل آؤٹ لیٹ، ہٹل، ریسٹورانٹس، شاپنگ آؤٹ لیٹس، فیول پمپس وغیرہ پر استعمال کیا جاسکتا ہے۔ آپ کا FWBL پے پاک ڈیبٹ کارڈ ملک بھر میں قبول کیا جاتا ہے، اگر آپ کو یقین نہ ہو تو مرچنٹ سے پوچھ لیں کہ کیا وہ پے پاک قبول کرتے ہیں۔

شاپنگ یا اپنی خریداری کرنے کے بعد، درج ذیل اقدامات پر عمل کریں:

- (1) چیک آؤٹ پر اپنا کارڈ کیسٹریز کو پیش کریں۔
- (2) کیسٹریز آپ کا کارڈ پوائنٹ آف سیل ٹرمینل میں، جسے POS (پوائنٹ آف سیل) بھی کہا جاتا ہے، سوانپ کرے گا اور آپ کو اپنی چار ہندسوں کا پین (PIN) نمبر داخل کرنے کو کہے گا (یہ وہی پین نمبر ہے جو آپ نے ٹی ایم ٹرانزیکشنز کے لیے استعمال کرتے ہیں۔
- (3) منظوری ملنے پر، POS مشین دو رسیدیں پیش کرے گی (یعنی مرچنٹ کی رسید اور کسٹمر کی رسید) اور کیسٹریز آپ کو مرچنٹ کی رسید پر دستخط کرنے کو کہے گا اور آپ کو آپ کی رسید ریکارڈ میں رکھنے کے لیے پیش کرے گا۔ براہ کرم اپنے ریکارڈ کے لیے اور مستقبل کے کسی تنازعوں کی صورت میں بطور حوالہ پیش کرنے کے لیے یہ رسید محفوظ کر لیں۔
- (4) مرچنٹ کی رسید پر دستخط کرنے اور اپنی کاپی وصول کرنے کے بعد، یہ یقینی بنائیں کہ آپ نے کیسٹریز سے اپنا کارڈ واپس لے لیا ہے۔

CHECKING STATEMENTS:

- 1) Ensure receiving of statement from your bank regularly. In case you do not receive statement, contact your bank for a copy of bank statement.
- 2) It is recommended that mini-statements are regularly produced for reconciling transactions.
- 3) Reconcile your transactions regularly with statements (bank statement or mini-statement).
- 4) In case, your account is debited but cash is not dispensed by an ATM, contact your branch and fill the "claim against cash" withdrawal form along with full information. FWBL will recover the amount from concerned bank's ATM department and will credit your account. Recovery period varies depending upon the concerned bank's automation status.

PROTECTION OF CARDS AND PERSONAL INFORMATION:

- 1) Shield your card properly and follow basic principles of card storage. Cards are sensitive to mechanical, electromagnetic, sun impacts and can be pictured using cameras if left in plain view.
- 2) Avoid submitting personal details for lucky draws even if these are from reputed organizations. Normally the organizations do not accept responsibility in case of theft of personal information which may cause loss to the card holder.
- 3) Your bank will never ask for your password, be wary of responding to E-mails requesting information. If in doubt, ask for proof of identity or undertake your own checks. Never disclose your PIN to anyone.
- 4) Sign on the back of your new card as soon as you get it.
- 5) Carry fewer cards, it will reduce the risk of stealing.
- 6) In case of multiple cards make a list of all your cards and their numbers and keep it in a safe and secured place.
- 7) ATM cards are easy to handle, try not to keep large amounts of cash at home. Your financial institution is a lot safer.
- 8) Cancel any unwanted or expired cards by contacting the card-issuer and cutting up the unwanted or expired card in at least two pieces.
- 9) If you move house make sure you contact your bank and all other organizations to give them your change of address.
- 10) Generally cardholders are not liable for losses resulting from circumstances beyond their control. Such circumstances include, but are limited to:
 - a) Technical problems, card issuer errors, and other system malfunction.
 - b) Unauthorized use of card and PIN where the issuer is responsible for preventing such use, for example after the card has been reported lost or stolen, the card is cancelled or expired or the card holders has reported that PIN may be known to someone other than the cardholder

PROBLEM RESOLUTION PROCEDURE:

- 1) Your bank strives to provide error-free services, so as to protect the increasing volume of transactions conducted every day. However errors do occasionally occur.
- 2) In case of a problem do your homework first. Judge the nature of the problem, so as to refer it to the concerned quarter; possibly you may get your dispute resolved by phone. Please contact your branch or our UAN (021) 111-11-3925 or 0331-3925-111

گوشواروں کی جانچ پڑتال کی ہدایات

- 1) اپنے بینک کی جانب سے گوشواروں کی باقاعدگی سے وصولی کو یقینی بنائیں۔ اگر آپ کو گوشوارہ وصول نہ ہو تو ایسی صورت میں بینک اسٹیٹمنٹ کی نقل حاصل کرنے کے لیے اپنے بینک سے رجوع کریں۔
- 2) لیکن دین کی مطابقت کے لیے یہ تجویز کیا جاتا ہے کہ ضمنی گوشوارے (Mini-statements) باقاعدگی سے حاصل کیے جائیں۔
- 3) اپنے لیکن دین کے گوشواروں (بینک اسٹیٹمنٹ یا ضمنی گوشوارے) کے ساتھ باقاعدگی سے مطابقت کریں۔
- 4) ایسی صورت میں کہ آپ کے اکاؤنٹ میں کوئی ہونگی اور اسے ٹی ایم نے رقم نہ دی ہو، اپنی برانچ سے رابطہ کریں اور مکمل معلومات کے ساتھ "کلیم اگینسٹ کیش" وڈ ڈرال فارم پُر کریں۔ FWBL متعلقہ بینک کے اے ٹی ایم ڈیپارٹمنٹ سے رقم وصول کرے گا اور آپ کے اکاؤنٹ میں جمع کرادے گا۔ وصولی کی مدت متعلقہ بینک کے آڈیٹیشن کی صورت حال کے مطابق الگ الگ ہو سکتی ہے۔

کارڈز اور ذاتی معلومات کی حفاظت:

- 1) اپنے کارڈ کی مکمل طور پر حفاظت کیجئے اور اس ضمن میں اس کے کچھ بنیادی اصولوں پر عمل کیجئے۔ کارڈز حساس نوعیت کے ہوتے ہیں اور اگر انہیں کھلا چھوڑ دیا جائے تو ان پر مکینیکل، برقی کشش (Electromagnetic) اور دھوپ کے اثرات مرتب ہو سکتے ہیں اور کمزور کے ذریعے ان کی تصویر بھی اُتاری جاسکتی ہے۔
- 2) لگی ڈراز (Lucky Draws) کے لیے ذاتی معلومات فراہم کرنے سے گریز کیجئے، خواہ یہ لگی ڈراز کسی بھی ادارے کی جانب سے ہی کیوں نہ ہوں۔ عام طور پر یہ ادارے ذاتی معلومات چوری ہونے کی صورت میں کوئی ذمہ داری قبول نہیں کرتے، جس سے کارڈ کے حامل (Card Holder) کو نقصان پہنچ سکتا ہے۔
- 3) آپ کا بینک آپ کا پاس ورڈ کبھی نہیں پوچھے گا۔ ایسی میلوں کا جواب دینے کے سلسلے میں بھی احتیاط برتیں، جن میں آپ سے معلومات فراہم کرنے کی درخواست کی گئی ہو۔ اگر آپ کسی شک و شبہ میں مبتلا ہوں تو شناخت کا ثبوت طلب کریں یا پھر اپنے طور پر جانچ پڑتال کریں۔ اپنا پین نمبر (PIN) کبھی بھی کسی پر ظاہر نہ کریں۔
- 4) جونہی آپ اپنا نیا کارڈ موصول ہو، اس کی پشت پر فوراً اپنے دستخط کریں۔
- 5) اپنے پاس صرف چند کارڈز رکھیں کیونکہ ان کی چوری کا خطرہ بہت کم ہوگا۔
- 6) متعدد کارڈز رکھنے کی صورت میں اپنے تمام کارڈز اور ان کے نمبروں کی ایک فہرست مرتب کریں اور انہیں کسی محفوظ جگہ پر رکھیں۔
- 7) چونکہ اے ٹی ایم کارڈ کے ذریعے آپ آسانی سے لیکن دین کر سکتے ہیں لہذا گھر میں بڑی رقم نہ رکھیں۔ اس مقصد کے لیے آپ کا مالیاتی ادارہ زیادہ محفوظ مقام ہے۔
- 8) کوئی بھی ایسے کارڈ، جو آپ کو مطلوب نہ ہوں یا ایسے کارڈ جن کی مدت ختم ہو چکی ہو، ان کو منسوخ کرانے کے لیے اپنے کارڈ کے جاری کنندہ (Card-Issuer) سے رابطہ قائم کر کے غیر مطلوبہ یا ختم المیعاد (Expired) کارڈ کو کم از کم دو حصوں میں کاٹ کر منسوخ کرادیں۔
- 9) اگر آپ اپنے موجودہ گھر سے کہیں اور منتقل ہو رہے ہوں تو ایسی صورت میں اپنے متعلقہ بینک اور دیگر تمام متعلقہ اداروں کو اپنے نئے پتے سے آگاہ کرنا ہرگز نہ بھولیں۔
- 10) جو حالات کارڈز کے حاملین کے بس سے باہر ہوں، ایسے حالات کے نتیجے میں کارڈ گم ہونے کی وجہ سے ہونے والے نقصانات کی ذمہ داری عام طور پر کارڈز کے حاملین پر عائد نہیں ہوتی ہے، مذکورہ حالات میں مندرجہ ذیل حالات اگر شامل ہیں، تاہم یہ ان ہی تک محدود نہیں ہیں:
 - (الف) فنی مسائل (Technical Problems)، کارڈ کے جاری کنندہ کی غلطیاں اور سسٹم کی دیگر خرابیاں۔
 - (ب) ایسی صورت میں کسی کارڈ کے پین (PIN) نمبر کا غیر قانونی استعمال، جہاں ایسے استعمال کی روک تھام کی ذمہ داری کارڈ کے جاری کنندہ پر عائد ہوتی ہے، مثلاً کارڈ کی کٹنگ یا چوری کی رپورٹ درج کرانے کے بعد، کارڈ منسوخ ہو چکا ہو یا اس کی مدت ختم ہو چکی ہو یا کارڈ کے حامل نے رپورٹ درج کرادی ہو کہ پین (PIN) نمبر کارڈ کے حامل کے علاوہ کسی اور کو بھی معلوم ہو سکتا ہے۔

مسائل کے حل کا طریقہ کار / نظام:

- 1) آپ کا بینک غلطیوں سے ماورا خدمات فراہم کرنے کی بھرپور کوشش کرتا ہے تاکہ دن بدن بڑھتے ہوئی مالی لیکن دین کو محفوظ بنایا جاسکے۔ تاہم کبھی کبھار غلطیاں سرزد ہو جاتی ہیں۔
- 2) کسی مسئلے کی صورت میں سب سے پہلے اپنے طور پر اس معاملے کا بھرپور جائزہ لیں۔ اس مسئلے کی نوعیت پر غور و خوض کریں تاکہ متعلقہ لوگوں کو اس کا حوالہ دیا جاسکے۔ ممکن ہے کہ آپ کا یہ مسئلہ فون پر ہی حل ہو جائے۔ براہ کرم اپنی برانچ سے یا ہمارے یو اے این (021) 111-11-3925 یا (0331) 3925-111 پر رابطہ کریں۔