

## ڈیجیٹل - موبائل ایپ National Bank

### اکثر پوچھے گئے سوالات

#### عمومی سوالات

**سوال: این بی پی موبائل بینکنگ کیا ہے؟**

جواب: این بی پی موبائل بینکنگ کا مطلب ہے کہ آن لائن بینکنگ خدمات موبائل ایپلیکیشن کے ذریعہ فراہم کردہ این بی پی ڈیجیٹل کے نام سے فراہم کی گئیں، صارفین اپنے اکاؤنٹس سے مالی اور غیر مالی لین دین انجام دے سکتے ہیں اور حقیقی وقت کی بنیاد پر کسی بھی وقت کسی بھی وقت 24/7 بینکنگ خدمات سے فائدہ اٹھا سکتے ہیں۔

**س: این بی پی موبائل بینکنگ کے ذریعہ کون سے لین دین کیا جاسکتا ہے؟**  
موبائل بینکنگ کے ذریعہ درج ذیل لین دین کیے جا سکتے ہیں۔ این بی پی

- اکاؤنٹ بیلنس چیک کریں۔
- اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ حاصل کریں (10/30/60/90 دن)
- یوٹیلٹی بلز کی ادائیگی
- انٹرنیٹ بلز کی ادائیگی
- تعلیمی فیس کی ادائیگی
- حکومتی ادائیگیاں
- موبائل/ایئر ٹائم ٹاپ اپس
- کسی بھی درست کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ میں رقوم کی منتقلی
- بل کی ادائیگی (بشمول کریڈٹ کارڈ)
- IBT (فند کی منتقلی National Bank سے National Bank)
- IBFT (National Bank) دوسرے بینک فند کی منتقلی سے )
- متعدد صارف اکاؤنٹس دیکھیں
- یونین بے ورچوئل کارڈ کا اجراء
- QR ادائیگی یونین بے ورچوئل کارڈ کے ذریعے
- بائیو میٹرک ٹچ/فیس آئی ڈی لاگ ان
- "QR صارفین کی پیش کردہ" فعالیت

**موبائل بینکنگ کا استعمال کرتے ہوئے یوٹیلٹی بل، کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ کی منتقلی یا انٹر بینک ٹرانسفر/انٹرا بینک فند ٹرانسفر کی ادائیگی کرتا ہوں، تو میرا اکاؤنٹ کب ڈیبٹ ہو گا اور فائدہ اٹھانے والے کو ادائیگی کب کی جائے؟**

**سوال: اگر میں گی؟**  
جواب: جب تک کوئی بھی ٹرانزیکشن کرتے وقت کسی غلطی کے پیغام کی اطلاع نہیں دی جاتی ہے، آپ کا اکاؤنٹ فوری طور پر ڈیبٹ ہو جائے گا اور فائدہ اٹھانے والے کے اکاؤنٹ میں حقیقی وقت میں (اسی وقت) کریڈٹ ہو جائے گا۔

**سوال: میں لین دین کی تصدیق کیسے حاصل کروں گا؟**

جواب: لین دین کا کامیاب پیغام صارف کی سکرین پر تیار کیا جائے گا۔ اس کے علاوہ، تصدیقی نوٹیفیکیشن آپ کے رجسٹرڈ موبائل اور ای میل ایڈریس پر بھیجا جائے گا۔ اس کے علاوہ آپ ٹرانزیکشن کی حیثیت کے لیے ای-ٹرانزیکشن کی رسید بھی دیکھ سکتے ہیں۔

**سوال: کیا نیشنل بینک موبائل بینکنگ کے ذریعے کی گئی ٹرانزیکشنز محفوظ اور محفوظ ہیں؟**

جواب: نیشنل بینک موبائل بینکنگ کا استعمال کرتے ہوئے اپنے اکاؤنٹس اور لین دین کو محفوظ بنانے کے لیے، نیشنل بینک نے ہارڈ ویئر، سافٹ ویئر، ایس ایس ایل سرٹیفکیٹ، فائر والز اور دیگر سیکیورٹی سافٹ ویئر کے حوالے سے اعلیٰ سطح کے تحفظ کو یقینی بنایا ہے اور فنانشل پن کے بغیر کوئی مالی لین دین نہیں کیا جاسکتا، جس سے خود گاہک کی طرف سے بنایا جائے گا

سوال: وہ کون سے اوقات ہیں جن کے دوران میں نیشنل بینک کی موبائل بینکنگ سروس استعمال کر سکتا ہوں؟  
جواب: آپ جب چاہیں نیشنل بینک موبائل بینکنگ استعمال کر سکتے ہیں۔ یہ سروس 24/7 دستیاب ہے۔

سوال: میں لین دین سے متعلق کوئی شکایت کرنے کے لیے کہاں سے رابطہ کروں گا؟  
جواب: آپ نیشنل بینک کی ہیلپ لائن: 021-111-627-627 پر کال کر سکتے ہیں اور حل کے لیے اپنی شکایت درج کروا سکتے ہیں۔

سوال: میں نیشنل بینک موبائل بینکنگ کے بارے میں معلومات کہاں سے حاصل کر سکتا ہوں؟  
جواب: آپ نیشنل بینک ڈیجیٹل معلومات کے لیے نیشنل بینک کی ویب سائٹ ملاحظہ کر سکتے ہیں۔ مزید کسی بھی سوال کے لیے براہ کرم نیشنل بینک کی ہیلپ لائن پر کال کریں: 021-111-627-627۔

سوال: اگر میرا موبائل فون گم ہو جائے / چھین جائے تو مجھے کیا کرنا چاہیے؟  
جواب: نیشنل بینک کی ہیلپ لائن پر کال کریں: 021-111-627-627 اپنے موبائل بینکنگ یوزر آئی ڈی کو غیر فعال/بلاک کروانے کے لیے۔ آپ اپنی یوزر آئی ڈی کو عارضی یا مستقل طور پر بلاک/غیر فعال کر سکتے ہیں۔

سوال: میں موبائل ایپ ٹرانزیکشن کی تفصیلات کا اسکرین شاٹ کیسے لے سکتا ہوں؟  
جواب: ہیمبرگر مینو آپشن پر جائیں اور ای ٹرانزیکشن رسیدوں پر ٹیپ کریں۔ مطلوبہ لین دین کی تفصیلات منتخب کریں اور اپنے موبائل میں لین دین کا اسکرین شاٹ محفوظ کرنے کے لیے ٹیک اسکرین شاٹ آپشن پر ٹیپ کریں۔

سوال: کیا نیشنل بینک موبائل بینکنگ استعمال کرنے کے لیے کوئی چارجز ہیں؟  
جواب: نہیں، نیشنل بینک موبائل بینکنگ بالکل مفت ہے۔ کوئی ماہانہ یا سالانہ چارجز نہیں ہیں۔

## اندراج

سوال: نیشنل بینک موبائل بینکنگ کون استعمال کر سکتا ہے؟  
جواب: نیشنل بینک کا کوئی بھی فعال اکاؤنٹ ہولڈر موبائل ایپ کے لیے رجسٹر کر سکتا ہے۔

نوٹ:

کوئی بھی نیشنل بینک موبائل بینکنگ صارف صرف موبائل ایپ لاگ ان اسناد اور مالی پن کا استعمال کر کے انٹرنیٹ بینکنگ سروس حاصل کر سکتا ہے۔  
کوئی بھی نیشنل بینک انٹرنیٹ بینکنگ صارف صرف انٹرنیٹ بینکنگ لاگ ان اسناد اور مالی پن کا استعمال کر کے نیشنل بینک موبائل بینکنگ سروس حاصل کر سکتا ہے۔

سوال: میں نیشنل بینک کی موبائل بینکنگ کیسے استعمال کر سکتا ہوں؟  
جواب: صارف کو نیشنل بینک موبائل بینکنگ کے لیے خود کو رجسٹر کرانا ہوگا۔ موجودہ انٹرنیٹ بینکنگ صارف کی صورت میں، اسے انٹرنیٹ بینکنگ لاگ ان درست اسناد یا اس کے برعکس لاگ ان کرنا ہوگا۔

سوال: میں نیشنل بینک موبائل بینکنگ کے لیے اپنے آپ کو کیسے رجسٹر کروا سکتا ہوں؟  
جواب: نیشنل بینک موبائل بینکنگ ایپلیکیشن یہاں سے ڈاؤن لوڈ کی جا سکتی ہے

Google Play Store (Android)

App Store (iOS Apple)

صارف مندرجہ ذیل اسناد، اکاؤنٹ نمبر، رجسٹرڈ موبائل نمبر، کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ نمبر فراہم کر کے نیشنل بینک موبائل بینکنگ پر خود کو رجسٹرڈ کروانا ہے۔

**سوال:** اگر میرا ای میل پتہ بینک میں رجسٹرڈ نہیں ہے تو کیا ہوگا؟ کیا میں اب بھی غیر رجسٹرڈ ای میل ایڈریس کے ساتھ نیشنل بینک موبائل بینکنگ کے لیے رجسٹر ہو سکتا ہوں؟

جواب: جی ہاں، آپ نیشنل بینک موبائل بینکنگ کے لیے رجسٹر کر سکتے ہیں اور آپ موبائل بینکنگ کے رجسٹریشن اپ گریڈ کے وقت اپنا ای میل ایڈریس بھی رجسٹر کر سکتے ہیں، آپ کو صرف موبائل بینکنگ کی رجسٹریشن اپ گریڈ اسکرین پر ای میل ایڈریس کے ساتھ مطلوبہ تفصیلات درج کرنے کی ضرورت ہے۔ یہ بینک کے ریکارڈ میں درج ہو جائے گا۔

**سوال:** میں بینک کے ریکارڈ میں اپنا موبائل نمبر کیسے رجسٹر کروا سکتا ہوں؟  
: صارف کو متعلقہ برانچ کا دورہ کرنا ہوگا، فارم پُر کرنا ہوگا اور بینک ریکارڈ میں اپنا ای میل پتہ یا موبائل نمبر درج کرنے کے لیے - جواب اپ ڈیٹ کرنا ہوگا اپنا

**سوال:** میں بینک کے ریکارڈ میں اپنا ای میل پتہ یا موبائل نمبر کیسے اپ ڈیٹ کر سکتا ہوں؟  
جواب: صارف کو متعلقہ برانچ کا دورہ کرنا ہوگا، فارم پُر کرنا ہوگا اور بینک ریکارڈ میں اپنی معلومات کو اپ ڈیٹ کرنا ہوگا۔  
یا "ای میل پتہ" لکھ کر "Y" متبادل طور پر، ای میل ایڈریس کو نیشنل بینک کے ریکارڈ میں اپ ڈیٹ کرنے کے لیے 8627 پر ایس ایم ایس بھیج کر بھی اپ ڈیٹ کیا جا سکتا ہے۔ ایس ایم ایس موصول ہونے کے بعد، این بی پی کا نمائندہ ای میل ایڈریس اپ ڈیٹ کے لیے آپ کے رجسٹرڈ نمبر پر آپ سے رابطہ کرے گا۔

**سوال:** میں بینک کے ریکارڈ میں اپنا موبائل نمبر کیسے رجسٹر کروا سکتا ہوں؟  
جواب: صارف کو متعلقہ برانچ کا دورہ کرنا ہوگا، فارم پُر کرنا ہوگا اور اپنا ای میل ایڈریس یا موبائل نمبر بینک ریکارڈ میں درج سی آئی ایف اپ ڈیٹ حاصل کرنا ہوگا۔ کرنے کے لیے

**سوال:** کون سے ڈیوائسز پر ایپ چلتی ہے؟

جواب: یہ ایپ درج ذیل ڈیوائسز پر چلتی۔

اینڈرائیڈ فونز: ورژن 8.0 (اور یو) اور اس سے اوپر کے لیے۔

آئی او ایس (آئی فونز): ورژن 12.0 اور اس سے اوپر کے لیے۔

**سوال:** کیا میں ایپ کو غیر مطابقت رکھنے والے ورژن پر استعمال کر سکتا ہوں؟

جواب: ایسے ورژن پر ایپ درست طریقے سے کام نہیں کرے گی یا کچھ سہولتیں دستیاب نہیں ہوں گی۔

**سوال:** ڈیوائس کو اپڈیٹ رکھنے کی ذمہ داری کس کی ہے؟

جواب: صارفین کی ذمہ داری ہے کہ وہ مطابقت رکھنے والا اور اپڈیٹ شدہ ڈیوائس استعمال کریں تاکہ ایپ بہتر طور پر چل سکے۔

**سوال:** کیا میں پاکستان سے باہر نیشنل بینک کی موبائل بینکنگ استعمال کر سکتا ہوں؟

جواب: آپ پوری دنیا میں کہیں سے بھی نیشنل بینک موبائل بینکنگ استعمال کر سکتے ہیں۔ آپ کو صرف ایک مستحکم انٹرنیٹ کنکشن کی ضرورت ہے۔

**سوال:** کیا رجسٹریشن کے وقت میرا پاس ورڈ سسٹم پر شیئر/سٹور ہو جائے گا؟

جواب: نہیں، آپ کا پاس ورڈ کسی بھی وقت شیئر/محفوظ نہیں کیا جائے گا۔ آپ کا پاس ورڈ حفاظتی مقصد کے لیے کوڈز کے ساتھ انکرپٹ کیا گیا ہے۔

**سوال:** کیا نیشنل بینک موبائل بینکنگ استعمال کرنے کے لیے کوئی چارجز ہیں؟  
جواب: نہیں، نیشنل بینک موبائل بینکنگ بالکل مفت ہے۔ کوئی ماہانہ یا سالانہ چارجز نہیں ہیں۔

**سوال:** لاگ ان پن کیا ہے؟  
جواب: لاگ ان پن ایک 6 ہندسوں کی عددی قدر ہے جسے نیشنل بینک موبائل بینکنگ میں لاگ ان کرنے کے لیے استعمال کیا جاتا ہے، جسے صارف پہلی بار لاگ ان کرنے کے بعد خود بناتا ہے۔  
جب بھی صارف نیشنل بینک موبائل بینکنگ میں لاگ ان ہوتا ہے اسے لاگ ان پن فراہم کرنا ہوگا۔

**سوال:** میں نے نیشنل بینک ڈیجیٹل پر کامیابی سے رجسٹریشن کر لی ہے لیکن میں مالی لین دین کرنے سے قاصر ہوں، کیوں؟  
جواب: آپ کو مالیاتی لین دین اور دیگر جدید خصوصیات کو فعال کرنے کے لیے اپنی رجسٹریشن کو اپ گریڈ کرنے کی ضرورت ہے۔

**سوال:** مجھے اپنی رجسٹریشن کو اپ گریڈ کرنے کے لیے کیا کرنے کی ضرورت ہے؟  
جواب: رجسٹریشن اپ گریڈ کے لیے آپ کے پاس ڈیٹ کارڈ جاری ہونا ضروری ہے۔

**سوال:** میں اپنی رجسٹریشن کو کیسے اپ گریڈ کر سکتا ہوں؟  
جواب: ہیمبرگر مینو پر جائیں اور "رجسٹریشن اپ گریڈ" فیچر تک رسائی حاصل کریں، تفصیلات پُر کریں اور جمع کرائیں۔

### (OTP) ون ٹائم پاس ورڈ

**سوال:** ون ٹائم پاس ورڈ کیا ہے؟  
جواب: ون ٹائم پاس ورڈ سسٹم سے تیار کردہ الفا نمبری کوڈ ہے جو صارف کی توثیق کے لیے اکاؤنٹ ہولڈر کے رجسٹرڈ ای میل ایڈریس اور/یا موبائل نمبر پر بھیجا جاتا ہے۔ ون ٹائم پاس ورڈ ایک اضافی حفاظتی اقدام ہے جو گاہک کے اکاؤنٹس کی حفاظت کے لیے رکھا گیا ہے۔ ون ٹائم پاس ورڈ خفیہ ہے اور اسے نیشنل بینک برانچ/کال سینٹر کے عملے کے ساتھ بھی کسی کے ساتھ شیئر نہیں کیا جانا چاہیے۔

**سوال:** ہر ون ٹائم پاس ورڈ کی کیا حیثیت ہے؟  
جواب: ون ٹائم پاس ورڈ جنریشن کے وقت سے 5 منٹ تک کارآمد ہوگا۔

**سوال:** ون ٹائم پاس ورڈ ایس ایم ایس کے چارجز کیا ہیں؟  
جواب: بینک ون ٹائم پاس ورڈ حاصل کرنے کے لیے صارفین سے کوئی فیس نہیں لیتا ہے۔ یہ سروس بالکل مفت ہے۔

**سوال:** کیا ون ٹائم پاس ورڈ کو کئی بار استعمال کیا جا سکتا ہے؟  
جواب: نہیں، ون ٹائم پاس ورڈ سسٹم جنریٹڈ ون ٹائم پاس ورڈ ہے اور صارفین کی حفاظت کو یقینی بنانے کے لیے صرف ایک بار استعمال کیا جا سکتا ہے۔

### پاس ورڈ/پن کا انتظام

**سوال:** میں اپنا لاگ ان پن بھول گیا ہوں، مجھے کیا کرنا چاہیے؟  
جواب: آپ لاگ ان اسکرین سے بھولے ہوئے پاس ورڈ/پن کا اختیار استعمال کر کے نیا لاگ ان پن بنا سکتے ہیں۔

**سوال:** اگر میں اپنا لاگ ان پاس ورڈ/پن بھول گیا ہوں تو مجھے کیا کرنا چاہیے؟  
جواب: گاہک نیشنل بینک موبائل بینکنگ ایپلیکیشن لاگ ان اسکرین پر دستیاب "پاس ورڈ/پن بھول گئے" آپشن کو استعمال کر کے اپنا پاس ورڈ/پن دوبارہ ترتیب دے سکتا ہے۔ سسٹم جنریٹڈ ون ٹائم پاس ورڈ صارف کے رجسٹرڈ ای میل اور/یا رجسٹرڈ موبائل نمبر پر بھیجا جائے گا، جو صارف کو اپنا پاس ورڈ/پن دوبارہ سیٹ کرنے کے قابل بنائے گا۔

**سوال:** متعدد غلط کوششوں کی صورت میں میں اپنے یوزر آئی ڈی کو کیسے غیر مقفل کر سکتا ہوں؟  
جواب: آپ لاگ ان اسکرین پر "فورگیٹ پاس ورڈ/پن" آپشن استعمال کر کے یوزر آئی ڈی کو غیر مقفل کر سکتے ہیں۔

**سوال:** اگر کوئی میرا لاگ ان پاس ورڈ/پن جانتا ہے تو مجھے کیا کرنا چاہیے؟

جواب: آپ کو فوری طور پر ہیمرگر مینو سے "پاس ورڈ/پن تبدیل کریں" کا اختیار استعمال کر کے اپنا لاگ ان پاس ورڈ/پن تبدیل کرنا چاہیے۔

### لین دین کی حدود اور چارجز

سوال: کیا نیشنل بینک موبائل بینکنگ / انٹرنیٹ بینکنگ کی حدود مختلف ہیں؟  
جواب: نہیں، حد الگ نہیں ہے۔ کسی ایک چینل میں حد ختم ہونے کی صورت میں، صارف اے ٹی ایم اور برانچوں کے علاوہ کسی دوسرے چینل سے حد سے تجاوز نہیں کر سکتا۔

سوال: نیشنل بینک ڈیجیٹل موبائل بینکنگ/انٹرنیٹ بینکنگ پر ادائیگی کی حدود کیا ہیں؟  
جواب: یومیہ لین دین کی حدیں نیچے دی گئی جدول میں دی گئی ہیں:

| سیریل نمبر | لین دین کا طریقہ         | صارف کے لیے طے شدہ حد | سے زیادہ حد زیادہ (BVS بعد کے) |
|------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------------|
| 1          | Internal Fund Transfer   | 200,000               | 1,000,000                      |
| 2          | Intra Bank Fund Transfer | 200,000               | 1,000,000                      |
| 3          | RAAST P2P                | 200,000               | 1,000,000                      |
| 4          | Pay to CNIC              | 50,000                | 200,000                        |
| 5          | Virtual Card             | 100,000               | 200,000                        |
| 6          | Utility Bill Payment     | 300,000               | 1,000,000                      |
| 7          | Mobile Top-up (Prepaid)  | 2,000                 | 5,000                          |
| 8          | Mobile Top-up (Postpaid) | 5,000                 | 20,000                         |
| 9          | RAAST P2M                | 50,000                | 200,000                        |

نوٹ:

لین دین کی حد بڑھانے کے لیے "ہائیو میٹرک تصدیق" کی ضرورت ہوگی۔ ایک دن میں صرف ایک "ہائیو میٹرک تصدیق" کی جا سکتی ہے۔ وائر مارک کی حد کے اندر تبدیلیوں کے لیے ایم پن کی ضرورت ہوگی۔

سوال: اگر میں نیشنل بینک موبائل بینکنگ کا استعمال کرتے ہوئے کوئی لین دین کرتا ہوں تو کیا چارجز ہوں گے؟  
جواب: کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ کی منتقلی کے علاوہ ٹرانزیکشنز سروس چارجز کے بغیر ہیں۔ کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ کی منتقلی پر چارجز درج ذیل جدول کے مطابق سلیب کے مطابق

| سروس ٹیرف | سلیب اینڈ | سلیب اسٹارٹ |
|-----------|-----------|-------------|
| 44.00     | 1,000     | 1           |
| 88.00     | 2,500     | 1,001       |
| 132.00    | 4,000     | 2,501       |
| 176.00    | 6,000     | 4,001       |
| 220.00    | 8,000     | 6,001       |
| 264.00    | 10,000    | 8,001       |
| 308.00    | 13,000    | 10,001      |
| 352.00    | 16,000    | 13,001      |
| 418.00    | 20,000    | 16,001      |
| 484.00    | 25,000    | 20,001      |

|        |        |        |
|--------|--------|--------|
| 25,001 | 30,000 | 552.00 |
| 30,001 | 40,000 | 618.00 |
| 40,001 | 50,000 | 684.00 |

مزید برآں، مزید تفصیلات کے لیے، براہ کرم نیشنل بینک کے چارجز کا شیڈول دیکھیں۔

### فائدہ اٹھانے والے کا انتظام

**سوال:** استفادہ کنندہ کو شامل کرنے کا مقصد کیا ہے اور ہم اسے کیسے استعمال کرسکتے ہیں؟  
جواب: بل کی ادائیگی، ایئر ٹائم ٹاپ اپ، فنڈز کی منتقلی اور انٹر بینک فنڈز کی منتقلی جیسے مالیاتی لین دین کے لیے، فنانشل پن کے ذریعہ فائدہ اٹھانے والے کو شامل کرنا اور اضافے کی تصدیق کرنا صارف کے لیے ایک اضافی خصوصیت ہے۔ فائدہ اٹھانے والے کو شامل کرنے سے، صارف کو مستقبل میں اسی فائدہ اٹھانے والے کو لین دین کرتے ہوئے دوبارہ فائدہ اٹھانے والے کے تمام اسناد فراہم کرنے کی ضرورت نہیں ہوگی۔ صارف اپنی ضرورت کے مطابق فائدہ اٹھانے والے کو شامل اور حذف کر سکتا ہے۔

**سوال:** موبائل بینکنگ پر بینیفشری کو کیسے شامل کیا جائے؟  
جواب: لاگ ان کرنے کے بعد، صارف بینیفشری مینجمنٹ کے آپشن پر جائے گا، اور لین دین کی قسم کا انتخاب کرے گا اور بینیفشری کی مطلوبہ تفصیلات درج کرے گا پھر جمع کروائیں بٹن دبائیں، صارف پھر فائدہ اٹھانے والے کے کامیاب اضافے کے لیے فنانشل پن داخل کرے گا۔

**سوال:** کیا فائدہ اٹھانے والوں کے اضافے کے لیے فائدہ اٹھانے والوں کی تعداد کی کوئی حد ہے؟  
جواب: نہیں، فائدہ اٹھانے والوں کی تعداد کی کوئی حد نہیں ہے۔

**سوال:** فائدہ اٹھانے والے اور غیر مستفید ہونے والے لین دین میں کیا فرق ہے؟  
جواب: اضافی فائدہ اٹھانے والوں کے لیے، صارف کو فائدہ اٹھانے والے کی تفصیلات اور مالی پن دوبارہ داخل کرنے کی ضرورت نہیں ہے اور صرف فائدہ اٹھانے والے کو منتخب کر کے لین دین کے لیے آگے بڑھ سکتا ہے۔ جبکہ، غیر مستفید ہونے والے لین دین کے لیے صارف کو لین دین کرنے کے لیے بینیفشری اور مالی پن کی تمام تفصیلات درج کرنے کی ضرورت ہے۔

### موبائل بینکنگ ایپلیکیشن آئی ڈی کو بلاک اور ان بلاک کرنا

**سوال:** اگر کسی کو میرے لاگ ان کی تفصیلات معلوم ہو جائیں تو مجھے کیا کرنا چاہیے؟  
جواب: آپ نیشنل بینک کی ہیلپ لائن: 021-111-627-627 پر کال کریں اور موبائل بینکنگ کو فوری طور پر بلاک کروا لیں۔ براہ کرم نوٹ کریں کہ آپ کی نیشنل بینک موبائل ایپلیکیشن بھی سیکیورٹی وجوہات کی بناء پر بلاک کر دی جائے گی اور اس کے برعکس۔

**سوال:** میں اپنے موبائل بینکنگ کو کیسے بلاک کر سکتا ہوں؟  
جواب: آپ نیشنل بینک کی ہیلپ لائن: 021-111-627-627 پر کال کر سکتے ہیں اور موبائل بینکنگ کو فوری طور پر بلاک کروا سکتے ہیں۔ براہ کرم نوٹ کریں کہ آپ کی نیشنل بینک انٹرنیٹ بینکنگ بھی سیکیورٹی وجوہات کی بناء پر بلاک کر دی جائے گی اور اس کے برعکس۔

**سوال:** کیا میں یوزر آئی ڈی کو غیر فعال کرنے/بلاک کرنے کے بعد دوبارہ نیشنل بینک موبائل بینکنگ استعمال کر سکوں گا؟

جواب: جی ہاں، آپ یوزر آئی ڈی کو غیر فعال کرنے/بلاک کرنے کے بعد نیشنل بینک موبائل ایپ استعمال کر سکتے ہیں۔ اگر آپ نے اپنی یوزر آئی ڈی کو عارضی طور پر بلاک کر دیا ہے تو اپنی یوزر آئی ڈی کو چالو کرنے کے لیے نیشنل بینک کی ہیلپ لائن پر کال کریں۔ اور اگر یوزر آئی ڈی کو مستقل طور پر بلاک کر دیا گیا تو آپ کو نیشنل بینک موبائل ایپ کے لیے دوبارہ رجسٹر کرنے کی ضرورت ہے۔

براہ کرم نوٹ کریں کہ موبائل بینکنگ چینل کو دوبارہ فعال کرنے کی درخواست موصول ہونے پر، انٹرنیٹ بینکنگ کو بھی دوبارہ فعال کر دیا جائے گا اور اس کے برعکس۔

## CNIC ٹرانسفر پر ادائیگی کریں

### سوال: Pay to CNIC ٹرانسفر کیا ہیں؟

جواب: "کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ کو ادائیگی کریں" کی منتقلی نیشنل بینک کے اکاؤنٹ ہولڈرز کو کسی بھی فرد کے درست کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ پر نیشنل بینک موبائل بینکنگ کے ذریعے فوری طور پر فنڈز بھیجنے کے قابل بناتی ہے، اور فائدہ اٹھانے والے کو نیشنل بینک کے باختیار برانچ لیس بینکنگ ایجنٹس-جاز کیش سے فنڈز ملیں گے۔ صرف ایس ایم ایس کے ذریعے بھیجے گئے ٹرانزیکشن آئی ڈی اور کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ کی تصدیق کر کے اور ایجنٹ کی دکان پر بائیو میٹرک نادرا کی تصدیق کر کے۔

### سوال: کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ میں بے کے ذریعے فنڈز کون منتقل کر سکتا ہے؟

جواب: کوئی بھی نیشنل بینک موبائل بینکنگ صارف کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ کو بے کے ذریعے رقوم بھیج سکتا ہے۔

### سوال: کس چینل پر صارف کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ میں بے کے ذریعے رقم منتقل کر سکتا ہے؟

جواب: صارف جاز کیش - نیشنل بینک بینج لیس بینکنگ ایجنٹ کے ذریعے کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ کے لین دین کو بے کے ذریعے رقم منتقل کر سکتا ہے۔

### سوال: کیا پی ٹو کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ کے ذریعے رقوم کی منتقلی کے لیے صارف کے پاس فائدہ اٹھانے والے کا موبائل فون اور کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ ہونا ضروری ہے؟

جواب: جی ہاں، صارف کو پی ٹو کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ کے ذریعے رقوم کی منتقلی کے لیے فائدہ اٹھانے والے کا درست نادرا کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ نمبر اور فعال موبائل نمبر فراہم کرنا چاہیے۔ فائدہ اٹھانے والے کو ایس ایم ایس کی اطلاع موصول ہوگی جس میں ٹرانزیکشن آئی ڈی ہوگی جو جاز کیش سے فنڈز وصول کرنے کے لیے استعمال کی جائے گی۔

### سوال: کیا فائدہ اٹھانے والے کو پی ٹو کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ کے لین دین کے لیے کوئی اطلاع ملے گی؟

جواب: ایس ایم ایس نوٹیفکیشن فائدہ اٹھانے والے کو اس وقت بھیجا جائے گا جب ارسال کنندہ کی جانب سے فنڈ کی منتقلی کی درخواست کی جائے گی۔

### سوال: فائدہ اٹھانے والا کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ پر ادائیگی کے ذریعے منتقل کردہ فنڈز کیسے حاصل کر سکتا ہے؟

جواب: فائدہ اٹھانے والا بائیومیٹرک تصدیق کر کے کسی بھی جاز کیش بائیو میٹرک فعال خوردہ فروش سے فنڈز حاصل کر سکتا ہے۔

### سوال: رقم کی منتقلی کے لین دین میں کتنا وقت لگتا ہے؟ بھیجنے والے کے پیسے بھیجنے کے بعد وصول کنندہ کو کتنا انتظار کرنا پڑتا ہے؟

جواب: فنڈز فوری طور پر منتقل کیے جاتے ہیں۔

### سوال: کیا کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ پر ادائیگی کے لیے لین دین کی تعداد کی کوئی حد ہے؟

جواب: لین دین کی تعداد کی کوئی حد نہیں ہے۔

### سوال: کیا اس رقم کی کوئی حد ہے جسے صارف بے کے ذریعے کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ میں منتقل کر سکتا ہے؟

جواب: صارف روپے منتقل کر سکتا ہے۔ 50,000/- فی دن۔

### سوال: کیا اس رقم کی کوئی حد ہے جو بینیفشری وصول کر سکتا ہے؟

جواب: فائدہ اٹھانے والا روپے وصول کر سکتا ہے۔ ایک چینل سے 50,000/- ماہانہ (اس وقت یہ سروس صرف جاز کیش پر دستیاب ہے)

### سوال: اگر کسی فائدہ اٹھانے والے کے پاس کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ کی میعاد ختم ہو تو کیا ہوگا؟

جواب: کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ کی میعاد ختم ہونے کی صورت میں فائدہ اٹھانے والا رقم نہیں نکال سکتا۔

سوال: اگر فائدہ اٹھانے والے کو کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ کی منتقلی پر ایس ایم ایس تنخواہ نہیں ملتی ہے تو کیا ہوگا؟  
جواب: کسٹمر کو ٹرانزیکشن آئی ڈی حاصل کرنے کے لیے نیشنل بینک کے کال سینٹر پر کال کرنا ہوگی۔

### کریڈٹ کارڈ کی ادائیگی

سوال: کیا میں نیشنل بینک موبائل بینکنگ کے ذریعے اپنے کریڈٹ کارڈ کا بل ادا کر سکتا ہوں؟  
جواب: جی ہاں، آپ نیشنل بینک موبائل بینکنگ کے ذریعے 1 بل کریڈٹ کارڈ بلز پیمنٹ سیکشن سے کریڈٹ کارڈ کے بل ادا کر سکتے ہیں۔

سوال: میں نیشنل بینک موبائل بینکنگ کے ذریعے اپنے کریڈٹ کارڈ کا بل کیسے ادا کر سکتا ہوں؟

جواب:

- صارف موبائل بینکنگ پر لاگ ان ہوگا، ادائیگیوں کے سیکشن پر جائیں < 1 بل کریڈٹ کارڈ بلز پر ٹیپ کریں
- وہ اکاؤنٹ منتخب کریں جس سے صارف بل ادا کرنا چاہتا ہے۔
- صارف نمبر فراہم کریں (پیمنٹ)
- ان پٹ لین دین کی رقم > جمع کرانے پر ٹیپ کریں
- ایپ اسکرین پر فنانشل پن درج کریں اور جمع کرائیں دبائیں
- کامیاب لین دین کا پیغام اسکرین پر ظاہر ہوگا

سوال: کریڈٹ کارڈ کے بل کی ادائیگی کے لیے کونسی معلومات درکار ہیں؟

جواب: کریڈٹ کارڈ بل ادا کرنے کے لیے آپ کے پاس صرف کریڈٹ کارڈ نمبر ہونا ضروری ہے۔

سوال: کیا میں کریڈٹ کارڈ بل کی جزوی ادائیگی کر سکتا ہوں؟

جواب: جی ہاں، آپ اپنی پسند کے مطابق جزوی ادائیگی، مکمل ادائیگی یا بل کی ادائیگی کی رقم سے زیادہ کر سکتے ہیں۔

سوال: نیشنل بینک موبائل بینکنگ کے ذریعے کریڈٹ کارڈ کی ادائیگی کے لیے کون سے بینک فعال ہیں؟

جواب: صارف درج ذیل بینکوں کے لیے کریڈٹ کارڈ بل کی ادائیگی کر سکتا ہے

- فیصل بینک لمیٹڈ

- بینک الفلاح لمیٹڈ

- یونائیٹڈ بینک لمیٹڈ

- سلک بینک

- جے ایس بینک

- حبیب بینک لمیٹڈ

- عسکری کمرشل بینک لمیٹڈ

- الائیڈ بینک لمیٹڈ

- مسلم کمرشل بینک

### مینجمنٹ MPIN

سوال: ایم پن کیا ہے؟

جواب: ایم پن ایک موبائل بینکنگ پرسنل آئیڈنٹیفیکیشن نمبر ہے جو کہ کسٹمر کے ذریعے تیار کردہ چار ہندسوں کا کوڈ ہے جو مالی اور غیر مالیاتی لین دین کے لیے استعمال ہوتا ہے۔

سوال: ایم پن کا استعمال کیا ہے؟



جواب: ایم پن کا استعمال مالیاتی لین دین اور غیر مالیاتی لین دین کی توثیق کرنے کے لیے کیا جاتا ہے جیسے بینیفشری ایڈیشن اور فنڈ ٹرانسفر ٹرانزیکشنز۔

**سوال: کسٹمر ایم پن کیسے پیدا کر سکتا ہے؟**

جواب: موبائل بینکنگ گاہک کو رجسٹریشن کے بعد پہلی بار لاگ ان کرنے پر ایم پن پیدا کرنے کو کہے گی۔

**سوال: اگر میں اپنا ایم پن بھول گیا ہوں تو میں کیسے بحال کر سکتا ہوں؟**

جواب: صارف موبائل بینکنگ کے ہیمبرگر مینو سے ایم پن مینجمنٹ سیکشن تک رسائی حاصل کر سکتا ہے اور نئے ایم پن کو دوبارہ ترتیب دینے کے لیے بھول گئے ایم پن کو منتخب کر سکتا ہے۔

**سوال: کیا میں اپنا ایم پن تبدیل کر سکتا ہوں؟**

جواب: جی ہاں، آپ جب چاہیں اپنا ایم پن بدل سکتے ہیں۔ موبائل بینکنگ کے ہیمبرگر مینو سے ایم پن مینجمنٹ سیکشن تک رسائی حاصل کریں اور نئے ایم پن کو دوبارہ ترتیب دینے کے لیے چینج ایم پن کو منتخب کریں۔

**سوال: کیا مجھے موبائل ایپ کے لیے ایم پن بنانے کی ضرورت ہے اگر میں نیشنل بینک کا موجودہ انٹرنیٹ بینکنگ صارف ہوں؟**

جواب: جی ہاں، موبائل ایپ اور انٹرنیٹ بینکنگ کے لیے ایم پن ایک دوسرے سے مختلف ہوں گے اور صارف کو اسے الگ سے بنانا ہوگا۔

### ایک سے زیادہ اکاؤنٹ کا اضافہ

**سوال: 'متعدد اکاؤنٹ' اضافہ کیا ہے؟**

جواب: نیشنل بینک کے موبائل بینکنگ کے صارفین کو اپنے متعدد/دیگر اکاؤنٹس کو موبائل بینکنگ کے ساتھ جوڑنے/جوڑنے کے قابل بنانے کے لیے متعدد اکاؤنٹس کا اضافہ ایک خصوصیت ہے۔ صارفین وہ تمام لین دین کرنے کے قابل ہوں گے جو موبائل بینکنگ چینل پر دستیاب متعدد اکاؤنٹس کے ذریعے دستیاب ہیں۔

**سوال: متعدد اکاؤنٹس کیسے شامل کریں؟**

جواب: صارف موبائل بینکنگ کی ہوم اسکرین سے مائی اکاؤنٹس سیکشن تک رسائی حاصل کر سکتا ہے اور اکاؤنٹس کو شامل کرنے کے لیے ایک سے زیادہ اکاؤنٹ شامل کرنے کا اختیار منتخب کر کے اکاؤنٹس کی مطلوبہ تفصیلات فراہم کر سکتا ہے۔

**سوال: کیا صارف ایک سے زیادہ اکاؤنٹ کے اضافے کے آپشن میں اسلامی اکاؤنٹ اور/یا روایتی اکاؤنٹ شامل کر سکتا ہے؟**

جواب: جی ہاں، صارف ایک ہی وقت میں اسلامی اور روایتی دونوں اکاؤنٹس جوڑ سکتا ہے اور بالترتیب دونوں اکاؤنٹس تک رسائی حاصل کر سکتا ہے۔

**سوال: 'ڈیفالٹ اکاؤنٹ' کیا ہے؟**

جواب: ڈیفالٹ اکاؤنٹ سے مراد وہ اکاؤنٹ ہے جو لین دین کے لیے ہر بار کسٹمر سے پوچھنے کے بجائے خود بخود منتخب ہو جائے گا اگر صارف موبائل بینکنگ پر متعدد اکاؤنٹس استعمال کر رہا ہے۔

**سوال: کیا گاہک لین دین کرنے کے لیے کسی بھی اکاؤنٹ کو بطور ڈیفالٹ اکاؤنٹ سیٹ کر سکتا ہے؟**

جواب: ہاں، گاہک لین دین کرنے کے لیے کسی بھی اکاؤنٹ کو بطور ڈیفالٹ اکاؤنٹ منتخب کر سکتا ہے۔

**سوال: اکاؤنٹ کو بطور ڈیفالٹ اکاؤنٹ کیسے سیٹ کیا جائے؟**

جواب: صارف موبائل بینکنگ ہوم اسکرین سے مائی اکاؤنٹس سیکشن تک رسائی حاصل کر سکتا ہے اور اکاؤنٹ کو ڈیفالٹ اکاؤنٹ کے طور پر سیٹ کرنے کے لیے ڈیفالٹ اکاؤنٹ کا اختیار منتخب کر سکتا ہے۔

## فنڈ ٹرانسفر (انٹر برانچ ٹرانسفر/انٹر بینک فنڈز ٹرانسفر)

**سوال: آئی بی ٹی کیا ہے؟**

جواب: آئی بی ٹی انٹر/انٹر برانچ ٹرانسفر ہے، اس کا مطلب ہے آپ کے نیشنل بینک اکاؤنٹ سے فائدہ اٹھانے والے کے نیشنل بینک اکاؤنٹ میں رقم منتقل کرنا۔ آئی بی ٹی ٹرانزیکشن کرنے کے لیے آپ اور آپ کے بینیفیٹری دونوں کے پاس نیشنل بینک اکاؤنٹ ہونا چاہیے وہ برانچ سے ہو۔

**سوال: کیا میں اپنے روایتی اکاؤنٹ سے اسلامی اکاؤنٹ میں اور اس کے برعکس نیشنل بینک موبائل بینکنگ کے ذریعے رقم منتقل کر سکتا ہوں؟**

جواب: جی ہاں، آپ نیشنل بینک موبائل بینکنگ کے ذریعے اسلامی اکاؤنٹ فنڈ ٹرانسفر اور اس کے برعکس روایتی اکاؤنٹ بنا سکتے ہیں۔

**سوال: موبائل بینکنگ پر آئی بی ٹی پر فنڈ ٹرانسفر ٹرانزیکشن کرنے کے لیے مجھے کون سی معلومات کی ضرورت ہے؟**

جواب: آپ کو آئی بی ٹی کے لیے درج ذیل معلومات فراہم کرنے کی ضرورت ہوگی

- فائدہ اٹھانے والے کا بینک اکاؤنٹ نمبر (14 ہندسے)

-ادائیگی کا مقصد

-رقم منتقل کی جائے گی

**سوال: آئی بی ایف ٹی کیا ہے؟**

جواب: آئی بی ایف ٹی انٹر بینک فنڈ ٹرانسفر ہے، اس کا مطلب ہے آپ کے نیشنل بینک اکاؤنٹ سے فائدہ اٹھانے والے کے کسی دوسرے بینک اکاؤنٹ میں رقم منتقل کرنا۔

**سوال: موبائل بینکنگ پر آئی بی ایف ٹی پر فنڈ ٹرانسفر ٹرانزیکشن کرنے کے لیے مجھے کون سی معلومات کی ضرورت ہے؟**

جواب: آپ کو آئی بی ایف ٹی کے لیے درج ذیل معلومات فراہم کرنے کی ضرورت ہوگی۔

-فائدہ اٹھانے والے کے بینک کا نام

-فائدہ اٹھانے والے کا بینک اکاؤنٹ نمبر

-ادائیگی کا مقصد

-رقم منتقل کی جائے گی۔

**سوال: کیا آن لائن فنڈ ٹرانسفر کے لیے اکاؤنٹ نمبر کا کوئی مخصوص فارمیٹ ہے اور میں اکاؤنٹ نمبر کے درست فارمیٹ کی تصدیق کہاں سے کر سکتا ہوں؟**

جواب: جی ہاں، یہ برانچ اور اکاؤنٹ نمبر کا مجموعہ ہے۔ آپ اسے آسانی سے موبائل بینکنگ فنڈ ٹرانسفر اسکرین پر اکاؤنٹ نمبر فیلڈ کے ان پٹ پر فراہم کردہ معلوماتی دائرے کے ساتھ تلاش کر سکتے ہیں۔

## بل کی ادائیگی

**سوال: میں نیشنل بینک موبائل بینکنگ کا استعمال کرتے ہوئے بلوں کی کن اقسام کی ادائیگی کر سکتا ہوں؟**

جواب: نیشنل بینک موبائل بینکنگ کے ذریعے درج ذیل بلوں کی ادائیگی کی جا سکتی ہے۔

-یوٹیلیٹی بلز

-موبائل/ایئر ٹائم ٹاپ اپس

-کریڈٹ کارڈ بل کی ادائیگی

-انٹرنیٹ بلز

-تعلیمی فیس

-حکومتی ادائیگیاں

-بیمہ کی ادائیگی

اور دیگر کو بینک وقتاً فوقتاً شامل کرتا ہے۔

**سوال: کنزیومر نمبر کیا ہے؟**

جواب: یہ ایک انفرادی نمبر ہے جو بل پیمنٹ کمپنی نے اپنے صارفین کو بل کی ادائیگی کے لیے الاٹ کیا ہے۔

**سوال: مجھے اپنا کنزیومر نمبر کہاں مل سکتا ہے؟**

جواب: آپ بل ادا کرنے والی کمپنی کی طرف سے فراہم کردہ بل/واؤچر پر اپنا صارف نمبر چیک کر سکتے ہیں۔

**سوال: بل کی ادائیگی کیسے کی جائے؟**

جواب: آپ موبائل بینکنگ کی ہوم اسکرین سے ادائیگیوں کے سیکشن تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں پھر اپنی کمپنی کا انتخاب کریں اور ادائیگی کرنے کے لیے صارف نمبر فراہم کریں۔

**سوال: بل ادا کرنے والی کمپنی کو ادائیگی موصول ہونے میں کتنا وقت لگے گا؟**

جواب: ادائیگی فوری طور پر کی جائے گی۔

### ڈیوائس کی تصدیق/بانڈنگ

**سوال: موبائل بینکنگ میں ڈیوائس کی تصدیق کیا ہے؟**

جواب: جب بھی صارف موبائل بینکنگ میں لاگ ان ہوتا ہے، سسٹم صارف کے رجسٹرڈ موبائل نمبر اور ای میل ایڈریس پر ون ٹائم پاس ورڈ (او ٹی پی) بھیجے گا اور صارف کو موبائل بینکنگ ڈیوائس کی تصدیق کے لیے اسکرین پر او ٹی پی درج کرنے کو کہے گا۔ صارف، یہ صارفین کے لیے سیکیورٹی کی ایک اضافی پرت کا اضافہ کرتا ہے۔ موبائل بینکنگ ایپلیکیشن کا صارف بھروسہ مند ڈیوائس کو اس کی تصدیق کر کے پابند کر سکتا ہے اور جب بھی صارف موبائل بینکنگ ایپلیکیشن کے لیے لاگ ان ہوتا ہے تو ڈیوائس کی تصدیق کے عمل کو چھوڑ سکتا ہے۔

### ہائیو میٹرک/ٹچ آئی ڈی لاگ ان

**سوال: ہائیو میٹرک/ٹچ آئی ڈی لاگ ان کیا ہے؟**

جواب: یہ فنگر پرنٹ کی خصوصیت ہے جو نیشنل بینک ڈیجیٹل میں دستیاب ہے۔ صارف اسے یوزر آئی ڈی اور پاس ورڈ کے متبادل کے طور پر نیشنل بینک ڈیجیٹل میں لاگ ان کرنے کے لیے استعمال کر سکتا ہے۔

**سوال: کیا مجھے ہائیو میٹرک/ٹچ آئی ڈی لاگ ان کے لیے رجسٹر کرنے کی ضرورت ہے؟**

جواب: جی ہاں، گاہک کو نیشنل بینک ڈیجیٹل کے ذریعے خود کو رجسٹرڈ/کنفیگر ہائیو میٹرک/ٹچ آئی ڈی لاگ ان کرنا چاہیے۔

**سوال: ہائیو میٹرک/ٹچ آئی ڈی لاگ ان کے لیے کیسے رجسٹر ہوں؟**

جواب

مرحلہ 1: موبائل ایپ اسکرین پر دستیاب "کنفیگر" آئیکن پر ٹیپ کریں۔

مرحلہ 2: منتخب کریں فعال کریں ٹچ آئی ڈی

مرحلہ 3: صارف کا نام اور پاس ورڈ داخل کریں۔

مرحلہ 4: شرائط و ضوابط کو قبول کریں۔

مرحلہ 5: "لاگ ان" دبائیں

مرحلہ 6: اسکرین پر انگلی رکھیں۔

**سوال: کیا ہائیو میٹرک/ٹچ آئی ڈی لاگ ان استعمال کرنے کے لیے ایک محفوظ آپشن ہے؟**

جواب: جی ہاں، فنگر پرنٹس کی شناخت کو نقل کرنا ممکن نہیں ہے اس لیے استعمال کرنا زیادہ محفوظ اور آسان آپشن ہے، ایک بار فنگر پرنٹ کی شناخت کی توثیق نیشنل بینک ڈیجیٹل میں لاگ ان کرنے کے لیے فعال ہوجاتی ہے، اس ڈیوائس پر ذخیرہ کردہ کسی بھی فنگر پرنٹ کی شناخت کو نیشنل بینک ڈیجیٹل تک رسائی کے لیے استعمال کیا جاسکتا ہے۔ نیشنل بینک فنگر پرنٹ کی توثیق کے استعمال کی سفارش نہیں کرتا ہے اگر آپ اپنے آلے کو کسی شخص کے ساتھ شیئر کرتے ہیں یا دوسرے افراد کے فنگر پرنٹس کی شناخت آپ کے آلے میں محفوظ ہے۔

**سوال: بائیو میٹرک/ٹچ آئی ڈی لاگ ان استعمال کرنے کے کیا چارجز ہیں؟**  
جواب: نیشنل بینک کے صارفین کے لیے بائیو میٹرک/ٹچ آئی ڈی لاگ ان فیچر مفت ہے۔

**سوال: کیا میں بائیو میٹرک/ٹچ آئی ڈی لاگ ان سروس کو غیر فعال کر سکتا ہوں؟**  
جواب: جی ہاں، آپ نیشنل بینک ڈیجیٹل کے ذریعے سروس کو غیر فعال کر سکتے ہیں۔

**سوال: بائیو میٹرک/ٹچ آئی ڈی لاگ ان سروس کو کیسے غیر فعال کیا جائے؟**  
جواب:

مرحلہ 1: موبائل ایپ کی مین اسکرین پر دستیاب "کنفیگر" آئیکن پر ٹیپ کریں۔

مرحلہ 2: منتخب کریں غیر فعال ٹچ آئی ڈی

فنگر پرنٹ کی شناخت کی توثیق کو غیر فعال کرنے کے بعد، آپ کو نیشنل بینک ڈیجیٹل میں لاگ ان کرنے کے لیے اپنا صارف نام اور پاس ورڈ درکار ہوگا۔

**سوال: کیا بائیو میٹرک/ٹچ آئی ڈی لاگ ان استعمال کرنے کے لیے کوئی مخصوص ڈیوائس درکار ہے؟**  
جواب: اینڈرائیڈ اور آئی او ایس صارفین فنگر پرنٹ ریکگنیشن سپورٹڈ ڈیوائس پر بائیو میٹرک/ٹچ آئی ڈی لاگ ان آپشن استعمال کر سکتے ہیں۔

**سوال: اگر میرے آلے پر کسی اور کے فنگر پرنٹس رجسٹرڈ ہوں تو کیا ہوگا؟**  
جواب: نیشنل بینک فنگر پرنٹ کی توثیق کے استعمال کی سفارش نہیں کرتا ہے اگر آپ اپنے آلے کو کسی شخص کے ساتھ شیئر کرتے ہیں یا دوسرے افراد کے فنگر پرنٹس آپ کے آلے میں محفوظ ہیں۔

**سوال: اگر میرے پاس بائیو میٹرک/ٹچ آئی ڈی سپورٹڈ ڈیوائس نہیں ہے تو کیا ہوگا؟**  
جواب: ایسی صورت میں، آپ اب بھی ایپلیکیشن ڈاؤن لوڈ کر سکتے ہیں، لیکن ٹچ آئی ڈی لاگ ان سروس دستیاب نہیں ہوگی، اور آپ یوزر آئی ڈی اور پاس ورڈ درج کر کے لاگ ان کر سکتے ہیں۔

**سوال: میں ٹچ آئی ڈی لاگ ان سروس کے لیے کتنے آلات رجسٹر کر سکتا ہوں؟**  
جواب: آپ جتنے چاہیں ڈیوائسز رجسٹر کر سکتے ہیں۔

**سوال: کیا میں اپنے لاگ ان کی اسناد اور بائیو میٹرک/ٹچ آئی ڈی لاگ ان کو ایک ہی وقت میں استعمال کر سکتا ہوں؟**  
جواب: لاگ ان کرنے کے لیے صرف ایک تعریف کی ضرورت ہے یا تو صارف کا نام اور پاس ورڈ یا فنگر پرنٹ کی شناخت تاہم دونوں کو صارف کی سہولت کے مطابق استعمال کیا جا سکتا ہے۔

**سوال: کیا میرے فنگر پرنٹس کی شناخت نیشنل بینک ڈیجیٹل ایپ میں محفوظ ہے؟**  
جواب: نہیں، نیشنل بینک ڈیجیٹل ڈیوائس سے صرف فنگر پرنٹس تک رسائی حاصل کرتا ہے اور آپ کے فنگر پرنٹس یا ایپ یا سرور میں محفوظ نہیں کرتا ہے۔

## ورچوئل کارڈ کا اجراء اور کیو آر/این آف سی ادائیگیاں:

**سوال: ورچوئل کارڈ کیا ہے؟**

جواب: ورچوئل کارڈ جسے ڈیجیٹل کارڈ کے نام سے بھی جانا جاتا ہے ای کامرس اور پی او ایس لین دین کے لیے بنایا گیا ہے۔ یہ تاجر کو بنیادی کارڈ فراہم کیے بغیر لین دین کا ایک آسان اور محفوظ طریقہ فراہم کرتا ہے۔ موبائل ایپ (نیشنل بینک

ڈیجیٹل) کے ذریعے نیشنل بینک کی ورچوئل کارڈ سروس کا استعمال کرتے ہوئے ہمارے صارفین ریئل ٹائم کی بنیاد پر کسی بھی ادائیگیوں کے ذریعے تاجروں کو ان کی آن لائن اور جسمانی خریداریوں کے لیے ادائیگی کر سکتے ہیں۔ یہ ورچوئل کارڈ QRC وقت یونین نے انٹرنیشنل کے ذریعے تقویت یافتہ ہے اور یونین نے کے قبول شدہ مرچنٹس پر کام کرتا ہے۔

سوال: ورچوئل کارڈ سروس کون حاصل کر سکتا ہے؟  
جواب: نیشنل بینک ڈیجیٹل موبائل ایپلیکیشن استعمال کرنے والے تمام صارفین ورچوئل کارڈ کی سروس سے فائدہ اٹھا سکتے ہیں۔

سوال: میں ورچوئل کارڈ کو کیسے چالو/جاری/فراہم کر سکتا ہوں؟  
جواب: درج ذیل طریقے ہیں  
ایک بار جب گاہک ایپ کو کامیابی کے ساتھ انسٹال/اپ ڈیٹ کر لیتا ہے، تو اس سے پوچھا جائے گا کہ کیا وہ ورچوئل کارڈ شامل کرنا چاہتا ہے، اگر گاہک آپشن "ہاں" کا انتخاب کرتا ہے تو اس سے شرائط و ضوابط پر اتفاق کرنے کے لیے کہا جائے گا اور اگر صارف راضی ہے تو یہ 6 ہندسوں کا ایک بھیجے گا۔ کسٹمر رجسٹرڈ موبائل نمبر کے لیے ٹائم پاس ورڈ، جس کے بعد صارف کو یا ای کامرس لین دین کرنے کے لیے ورچوئل کارڈ پن سیٹ کرنا ہوگا۔ QR ون ٹائم پاس ورڈ درج کرنا ہوگا اور اگر گاہک شرائط و ضوابط سے متفق نہیں ہے، تو یہ کسٹمر کو دوبارہ ہوم اسکرین پر بھیج دے گا۔  
ورچوئل کارڈ شامل کرنے کا متبادل آپشن ہیمرگر مینو اور کارڈ مینجمنٹ ٹیب میں دستیاب ہے۔

سوال: ورچوئل کارڈ کیسے کام کرتا ہے؟  
جواب: ورچوئل کارڈ ایک عام فزیکل ڈیٹ کارڈ کی طرح ہوتا ہے سوائے اس کے کہ یہ جسمانی طور پر موجود نہ ہو۔ دونوں کارڈز کے مختلف کارڈ نمبر ہوتے ہیں اور لین دین کرتے وقت تصدیق کرنے والے ٹولز کے طور پر کام کرتے ہیں۔

سوال: کیا میرا ورچوئل کارڈ ایک بین الاقوامی کارڈ ہے؟  
جواب: جی ہاں، آپ اسے مقامی اور بین الاقوامی سطح پر استعمال کر سکتے ہیں۔  
سوال: کیا میں پاکستانی روپے کے علاوہ کسی اور کرنسی میں ادائیگی کے لیے اپنا ورچوئل کارڈ استعمال کر سکتا ہوں؟  
جواب: جی ہاں، لیکن یہ پاکستانی روپے میں تبدیلی کے بعد اکاؤنٹ میں ظاہر ہوگا۔

سوال: کیا میں وہی ورچوئل کارڈ دوسرے ڈیوائس پر استعمال کر سکتا ہوں؟  
جواب: جی ہاں، آپ کو مختلف پن کے ساتھ ہر دوسرے آلے کے لیے ایک ورچوئل کارڈ شامل کرنا ہوگا۔

سوال: ورچوئل کارڈ استعمال کرنے کے کیا فوائد ہیں؟  
جواب: یہ محفوظ، آسان اور استعمال میں آسان ہے۔ اگر آپ ورچوئل کارڈ استعمال کر رہے ہیں تو آپ کو فزیکل کارڈ لے جانے کی ضرورت نہیں ہے۔

سوال: کیا ورچوئل کارڈ کے ذریعے کی جانے والی لین دین محفوظ اور محفوظ ہیں؟  
جواب: نیشنل بینک موبائل بینکنگ کا استعمال کرتے ہوئے اپنے اکاؤنٹس اور لین دین کو محفوظ بنانے کے لیے، نیشنل بینک نے ہارڈ ویئر، سافٹ ویئر، ایس ایس ایل سرٹیفکیٹ، فائر والز اور دیگر سیکیورٹی سافٹ ویئر کے حوالے سے اعلیٰ سطح کے تحفظ کو یقینی بنایا ہے اور کارڈ پن کے بغیر کوئی مالی لین دین نہیں کیا جا سکتا (جو کہ کارڈ بنانے/جوڑنے کے وقت بنایا گیا)۔

سوال: کیا میں اپنے ورچوئل کارڈ کا پن تبدیل کر سکتا ہوں؟  
جواب: جی ہاں، آپ موبائل ایپ کے ذریعے اپنے ورچوئل کارڈ کا پن آسانی سے تبدیل کر سکتے ہیں۔

سوال: اگر میں اپنا کارڈ پن بھول جاؤں تو مجھے کیا کرنا چاہیے؟  
جواب: آپ ایپ کے ذریعے اپنا نیا پن آسانی سے سیٹ کر سکتے ہیں۔  
ہیمرگر مینو < ورچوئل کارڈ > کارڈ آپریشنز < کارڈ دیکھیں > پن بھول گئے پر جائیں۔

### سوال: QR کوڈ کیا ہے؟

جواب: فوری رسپانس کوڈ ایک قسم کا بار کوڈ ہے جو اسمارٹ فون کے ذریعے معلومات تک آسان رسائی فراہم کرنے کے لیے استعمال ہوتا ہے۔ آپ کو صرف کوڈ اسکین کرنے کی ضرورت ہے اور آپ کی ایپ اسکرین پر مرچنٹ کی معلومات ظاہر ہوتی ہے۔

### سوال: این ایف سی ادائیگی کیا ہے؟

جواب: نیئر فیلڈ کمیونیکیشن (این ایف سی) ادائیگی، ایک ایسا موڈ جو نیشنل بینک کے صارفین کو این ایف سی کے خلاف موبائل پر ٹیپ کر کے ادائیگی کرنے کے قابل بنائے گا۔ فعال پی او ایس۔ گاہک کے لیے این ایف سی فعال موبائل فونز کا ہونا لازمی ہے۔

### سوال: میں اپنا ورچوئل کارڈ کیو آر سی ادائیگی کے لیے کیسے استعمال کر سکتا ہوں؟

#### جواب

- صارف ایپ کو لاگ ان کرے گا، ادائیگیوں کے مینو پر جائیں > مرچنٹ کی ادائیگیوں پر ٹیپ کریں > ادائیگی کریں۔  
- کارڈ منتخب کریں جس سے ادائیگی کرنی ہے۔  
- کیو آر پیمنٹ کا آپشن منتخب کریں۔  
- کسٹمر اسکین کیو آر کوڈ  
- لین دین کی تفصیلات ظاہر کی جائیں گی۔ گاہک کو پن داخل کرنا ہوگا (کارڈ شامل کرنے کے وقت تیار کردہ / سیٹ)  
جمع کروائیں " کے بٹن کو دبائیں۔"  
کامیاب لین دین کا پیغام اسکرین پر ظاہر ہوتا ہے۔

### سوال: کیا ورچوئل کارڈ کے ذریعے ادائیگی کی کوئی حد ہے؟

جواب: ورچوئل کارڈ کے لیے روزانہ لین دین کی حد 100,000 روپے فی دن ہے اور مقامی یا بین الاقوامی لین دین سے قطع نظر فی ٹرانزیکشن کی حد 25,000 روپے ہے۔

### سوال: کیا میں اپنے ورچوئل کارڈ سے متعدد خریداریاں کر سکتا ہوں؟

جواب: ہاں، آپ متعین رقم کی حد کے اندر متعدد خریداریاں کر سکتے ہیں۔

### سوال: میں کارڈ پر کی گئی پی او ایس ٹرانزیکشنز کو کیسے دیکھ سکتا ہوں؟

جواب: آپ ایپ میں دستیاب اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ/ای-رسیپٹ آپشن کے ذریعے لین دین کی تفصیلات دیکھ سکتے ہیں۔

### سوال: اگر میں دوسرے شامل کردہ اکاؤنٹ سے ایک سے زیادہ ورچوئل کارڈ شامل کرنا چاہتا ہوں تو کیا ہوگا؟

جواب: صارف اکاؤنٹ نمبر کے مقابلے میں صرف ایک ورچوئل کارڈ شامل/جاری کر سکتا ہے جو رجسٹریشن کے وقت داخل کیا گیا تھا، صارف کسی دوسرے ٹیگ شدہ/اضافی اکاؤنٹ سے ایک سے زیادہ ورچوئل کارڈ یا ورچوئل کارڈ شامل نہیں کر سکتا۔

### سوال: کیا میں ورچوئل کارڈ جاری کر سکتا ہوں اگر میرے پاس پہلے سے ڈیبٹ کارڈ ہے؟

#### سوال: کیا اس کی کوئی حد ہے؟

جواب: جی ہاں، آپ ورچوئل کارڈ جاری کر سکتے ہیں۔ ورچوئل کارڈ اور ڈیبٹ کارڈ کے درمیان کوئی ربط نہیں ہے، دونوں مختلف خصوصیات کے لیے ہیں جیسا کہ ذیل میں بتایا گیا ہے۔

QR ورچوئل کارڈ نیشنل بینک ڈیجیٹل کے ذریعے

ڈیبٹ کارڈ نیشنل بینک کے ڈیجیٹل مالیاتی لین دین، اے ٹی ایم کی واپسی، ای کامرس ادائیگیوں اور پی او ایس پیمنٹس وغیرہ کو فعال کرنے کے لیے جاری کیا جاتا ہے۔

### ڈیبٹ کارڈ مینجمنٹ

**سوال: میں ڈیبٹ کارڈ کیسے جاری کر سکتا ہوں؟**

جواب: نیشنل بینک کی موبائل ایپ کے ذریعے ڈیبٹ کارڈ جاری کرنے کے لیے، درج ذیل مراحل پر عمل کریں  
مرحلہ 1- نیشنل بینک ڈیجیٹل موبائل ایپ میں لاگ ان کریں اور ہوم اسکرین سے ڈیبٹ کارڈ مینجمنٹ ٹیب تک رسائی حاصل کریں۔

مرحلہ 2- نئے ڈیبٹ کارڈ کی درخواست کے بٹن پر ٹیپ کریں۔

مرحلہ 3- مطلوبہ تفصیلات درج کریں اور جمع کرائیں۔

مرحلہ 4- انٹر ایم پن

کامیاب درخواست کی اطلاع اسکرین پر ظاہر ہوگی۔

**سوال: کیا کارڈ جاری کرنے کے لیے کوئی چارجز ہیں؟**

جواب: کارڈ کا اجراء مفت ہے لیکن بینک کے ایس او سی کے مطابق ایک سالانہ (آپ فرنٹ) فیس ہے جو آپ کے اکاؤنٹ سے سالانہ بنیادوں پر کاٹی جائے گی اور کارڈ کی ترسیل کے لیے کوریئر چارجز بھی کاٹے جائیں گے۔

**سوال: کیا بینک میرا ڈیبٹ کارڈ گھر کے پتے پر فراہم کرے گا؟**

جواب: جی ہاں، درخواست کے وقت فراہم کردہ میلنگ ایڈریس پر کارڈ ڈیلیور کیا جائے گا۔

**سوال: کس قسم کے کارڈز جاری کیے جا سکتے ہیں؟**

آپ اپنی پسند کے مطابق درج ذیل ڈیبٹ کارڈ جاری کر سکتے ہیں جواب:

- یونین بے کارڈ

- بے پاک کارڈ

**سوال: یونین بے کارڈ اور بے پاک کارڈ پر کون سی خدمات دستیاب ہیں؟**

جواب: درج ذیل خدمات دستیاب ہیں

**سوال: یونین بے کارڈ اور بے پاک کارڈ پر کون سی خدمات دستیاب ہیں؟**

جواب: درج ذیل خدمات دستیاب ہیں

| خدمات / لین دین               | یونین بے | بے پاک |
|-------------------------------|----------|--------|
| نقد رقم نکالنا (مقامی)        | جی ہاں   | جی ہاں |
| نقد رقم نکالنا (بین الاقوامی) | جی ہاں   | نہیں   |
| پیمنٹس (مقامی)                | جی ہاں   | جی ہاں |
| پیمنٹس (بین الاقوامی)         | جی ہاں   | نہیں   |
| ای کامرس ادائیگیاں            | جی ہاں   | نہیں   |
| ٹیپ اور بے                    | جی ہاں   | نہیں   |

**سوال: کیا میں اپنا ڈیبٹ کارڈ عالمی سطح پر استعمال کر سکتا ہوں؟**

جواب: یونین بے کارڈ عالمی سطح پر استعمال کیا جا سکتا ہے لیکن آپ کو اسے نیشنل بینک کال سینٹر کے ذریعے عالمی استعمال کے لیے چالو کرنے کی ضرورت ہے۔ جبکہ بے پاک کارڈ عالمی سطح پر استعمال نہیں کیا جا سکتا۔

**سوال: مجھے کیسے پتہ چلے گا کہ میرا کارڈ بھیج دیا گیا ہے؟**

جواب: ہم آپ کو ہر مرحلے پر ایم ایس کے ذریعے مطلع کریں گے یعنی کارڈ جاری کرنے کی درخواست موصول ہونے سے لے کر کارڈ کی ترسیل تک۔

**سوال: اگر میرا کارڈ گم ہو یا چوری ہو جائے تو مجھے کیا کرنا چاہیے؟**

جواب: آپ درج ذیل طریقوں سے کارڈ کو بلاک کر سکتے ہیں

نیشنل بینک ڈیجیٹل میں لاگ ان کریں اور ڈیبٹ کارڈ مینجمنٹ تک رسائی حاصل کریں، اس کارڈ پر ٹیپ کریں جس کے لیے

-آپ "اسٹیٹس" کو تبدیل کرنا چاہتے ہیں، اسٹیٹس کو "ایکٹو" سے "ان ایکٹو" میں تبدیل کرنے کے لیے ریڈیو بٹن پر کلک کریں۔

کسی بھی قسم کی تکلیف سے بچنے کے لیے ڈیبٹ کارڈ کو بلاک کرنے کے لیے فوری طور پر نیشنل بینک کی ہیلپ لائن 021-111-627-627

پر کال کریں اور آپ جاری ہونے کی وجہ "چوری" یا "گمشدہ" کے طور پر بتا کر نیشنل بینک ڈیجیٹل کے ذریعے نئے ڈیبٹ کارڈ کی درخواست کر سکتے ہیں۔

**سوال:** اگر میرے ڈیبٹ کارڈ کی میعاد ختم ہو جائے تو کیا ہوگا؟  
**جواب:** آپ نیشنل بینک ڈیجیٹل کے ذریعے نئے ڈیبٹ کارڈ کے اجراء کی وجہ کو "میعاد ختم" بتا کر درخواست کر سکتے ہیں۔

**سوال:** مجھے کارڈ مل گیا ہے لیکن یہ کام نہیں کر رہا میں کیا کروں؟  
**جواب:** آپ کو اپنا ڈیبٹ کارڈ نیشنل بینک ڈیجیٹل موبائل ایپ کے ذریعے فعال کرنا ہوگا۔

**سوال:** میں نیشنل بینک ڈیجیٹل موبائل ایپ کے ذریعے اپنا ڈیبٹ کارڈ کیسے فعال کر سکتا ہوں؟  
نیشنل بینک موبائل ایپ کے ذریعے اپنے ڈیبٹ کارڈ کو چالو کرنے کے لیے، ذیل میں بتائے گئے اقدامات پر عمل کریں **جواب:**  
مرحلہ: 1- نیشنل بینک ڈیجیٹل موبائل ایپ میں لاگ ان کریں اور ہوم اسکرین سے ڈیبٹ کارڈ مینجمنٹ ٹیب تک رسائی حاصل کریں۔

مرحلہ: 2- دکھائے گئے کارڈز کی فہرست سے جس کارڈ کو آپ چالو کرنا چاہتے ہیں اس پر ٹیپ کریں۔

مرحلہ: 3- مطلوبہ تفصیلات درج کریں، کارڈ پین نمائیں اور جمع کرائیں۔

مرحلہ: 4- انٹر ایم پین کامیاب درخواست کی اطلاع اسکرین پر ظاہر ہوگی۔

**سوال:** میں کارڈ پین کیسے حاصل کروں گا؟  
**جواب:** نیشنل بینک ڈیجیٹل موبائل ایپ کے ذریعے کارڈ ایکٹیویشن کے عمل کے دوران آپ کی طرف سے پین تیار کیا جائے گا۔

**سوال:** کیا میں اپنے کارڈ کا پین تبدیل کر سکتا ہوں؟  
**جواب:** جی ہاں، آپ ہمیشہ نیشنل بینک ڈیجیٹل موبائل ایپ کے ذریعے کارڈ کا پین تبدیل کر سکتے ہیں۔

**سوال:** میں اپنے کارڈ کا پین بھول گیا ہوں، اب میں اسے کہاں سے حاصل کروں؟  
**جواب:** آپ اپنا کارڈ پین آن لائن دوبارہ ترتیب دے سکتے ہیں۔ نیشنل بینک ڈیجیٹل میں لاگ ان کریں اور پین تبدیل کرنے کے لیے کارڈ مینجمنٹ ٹیب تک رسائی حاصل کریں۔

**سوال:** کیا میں نیشنل بینک ڈیجیٹل کے ذریعے اپنے کارڈ کی حیثیت تبدیل کر سکتا ہوں؟  
جی ہاں، نیشنل بینک ڈیجیٹل میں لاگ ان کریں اور ڈیبٹ کارڈ مینجمنٹ تک رسائی حاصل کریں، اس کارڈ پر ٹیپ **جواب:** کریں جس کے لیے آپ "اسٹیٹس" کو تبدیل کرنا چاہتے ہیں، اسٹیٹس کو "ایکٹو" اور "ان-ایکٹو" میں تبدیل کرنے کے لیے ریڈیو بٹن پر کلک کریں۔

**سوال:** اگر میرا کارڈ کسی اور کے ذریعے دھوکہ دہی سے استعمال ہو رہا ہے تو مجھے کیا کرنا چاہیے؟  
آپ کو فوری طور پر نیشنل بینک کی ہیلپ لائن پر 021-111-627-627 پر کال کرنی چاہیے تاکہ آپ فراڈ کی اطلاع **جواب:** دیں اور اپنا کارڈ بلاک کریں۔

**سوال:** اگر میرا موبائل چوری ہو جائے تو کیا مجھے اپنا کارڈ بلاک کرنا ہوگا؟  
**جواب:** نہیں، آپ کو صرف اپنی موبائل ایپ رجسٹریشن کو بلاک کرنے کی ضرورت ہے۔ جب تک آپ کا کارڈ محفوظ ہے اور آپ کے پاس ہے، آپ اسے استعمال کر سکتے ہیں۔

**سوال:** کیا میرا ڈیبٹ کارڈ بلاک ہو جائے گا جو موبائل ایپ کے ذریعے جاری کیا جاتا ہے اگر میں اپنے موبائل ایپ کو بلاک کر دوں؟



جواب: نہیں، موبائل ایپ بلاک کرنے اور کارڈ بلاک کرنے کو الگ الگ کام سمجھا جاتا ہے۔

### **(Raast P2P) راست پی ٹو پی:**

-

-

#### **سوال: RAAST کیا ہے -**

جواب: راست پاکستان کا پہلا فوری ادائیگی کا نظام ہے جو افراد، کاروباری اداروں اور حکومتی اداروں کے درمیان آخر سے آخر تک ڈیجیٹل ادائیگیوں کو فوری طور پر قابل بنائے گا۔ جدید ترین پاکستان کا تیز ترین ادائیگی کا نظام چھوٹی قیمت کی خوردہ ادائیگیوں کو حقیقی وقت میں طے کرنے کے لیے استعمال کیا جائے گا جبکہ ساتھ ہی ساتھ بینکوں اور فنٹیکس سمیت مالیاتی صنعت کے تمام کھلاڑیوں کو سستی اور عالمگیر رسائی فراہم کرے گا۔

مزید معلومات کے لیے ملاحظہ کیجی <https://www.sbp.org.pk/dfs/Raast.html>

#### **سوال: راست کیا ہے؟**

جواب: یہ ایک سادہ شناخت کنندہ (فی الحال موبائل نمبر) ہے جسے آپ اپنے بینک اکاؤنٹ سے لنک کرتے ہیں، اس راست آئی ڈی کے ذریعے آپ اپنے لنک کردہ اکاؤنٹ میں فنڈز وصول کرنا شروع کر سکتے ہیں۔

#### **سوال: کیسے بنایا جائے راست آئی ڈی؟**

جواب: نیشنل بینک ڈیجیٹل ایپ پر لاگ ان کریں، راست ٹیب تک رسائی حاصل کریں اور نئی آئی ڈی بنانے کے لیے آئی ڈی مینجمنٹ پر جائیں۔

#### **سوال: راست آئی بی ایف ٹی (انٹربینک فنڈ ٹرانسفر) سے کیسے مختلف ہے؟**

جواب: آئی بی ایف ٹی میں ادائیگیاں بھیجنے اور وصول کرنے کے لیے بینک اکاؤنٹ نمبر درکار ہے، جبکہ راست کے ذریعے آپ اپنے رجسٹرڈ راست آئی ڈی پر پاکستان بھر میں کہیں سے بھی رقم بھیج اور وصول کر سکتے ہیں۔

#### **سوال: کیا راست لین دین کی کوئی حد ہے؟**

جواب: جی ہاں، یومیہ منتقلی کی حد 200,000 روپے ہے۔

#### **سوال: راست ٹرانزیکشن کے چارجز کیا ہیں؟**

جواب: ٹرانزیکشن کے لیے کوئی چارجز نہیں ہیں۔

#### **سوال: کیا میں بین الاقوامی ادائیگیوں/رسیدوں کے لیے راستہ استعمال کر سکتا ہوں؟**

جواب: نہیں، راست پاکستان کے اندر صرف مقامی منتقلی کے لیے فعال ہے۔

### **(Raast P2M) راست پی ٹو ایم:**

#### **سوال: راست پی ٹو ایم کیا ہے؟**

جواب: راست پی ٹو ایم پاکستان کا ریئل ٹائم بینکوں کے درمیان ادائیگی کا نظام ہے جو افراد سے تاجروں کے درمیان لین دین کے لیے بنایا گیا ہے۔ یہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان کا ایک ڈیجیٹل ادائیگی کا نظام ہے جو پاکستان میں بینکوں اور مالیاتی اداروں کے درمیان فوری اور 24 گھنٹے فنڈز کی منتقلی کی سہولت فراہم کرتا ہے۔

پی ٹو ایم کا مطلب ہے افراد سے تاجروں تک، یعنی وہ ادائیگیاں جو لوگ براہ راست تاجروں یا کاروباروں کو کرتے ہیں۔ راست پی ٹو ایم صارفین کو تاجروں کو فوری اور قابل عمل ادائیگیاں کرنے کی سہولت فراہم کرتا ہے، جو لین دین کو تیز اور آسان بناتا ہے۔

#### **سوال: پی ٹو ایم میں ادائیگی کے کون سے آپشنز دستیاب ہیں؟**

جواب: صارف درج ذیل طریقوں سے تاجر کو ادائیگی کر سکتا ہے

-کیو آر کوڈ

-ٹل کوڈ  
-ادائیگی کی درخواست  
-تاجر کی شناختی نمبر  
-ورچوئل پرائیویٹ پتہ  
-عام ٹیکسٹ

### ریفرل کوڈ کینپین

#### سوال: ریفرل کوڈ کیا ہے؟

جواب: ایس اے پی آئی ڈی ہے جو نیشنل بینک ڈیجیٹل ریفرل /ڈجیٹ کا ملازمتی نمبر 5 ریفرل کوڈ ایک نیشنل بینک ملازم کا کینپین میں استعمال ہو گا۔ /پروگرام

#### سوال: نیشنل بینک ڈیجیٹل میں ریفرل کوڈ کس طرح استعمال ہو گا؟

جواب: کسی بھی نیشنل بینک ملازم ہنر کے خود اپنا ایس اے پی آئی ڈی صارفین کو فراہم کریں گے تاکہ یہ استعمال ہو سکے جب رجسٹریشن، ڈیٹ کارڈ جاری کرائیں کی درخواست اور ڈیٹ کارڈ فعال کرنے کے دوران۔ یہ کوڈ نیشنل بینک ملازمین کو ٹریک کرنے کے لئے استعمال ہو گا جو نیشنل بینک ڈیجیٹل رجسٹریشن، ڈیٹ کارڈ جاری کرائیں اور ڈیٹ کارڈ کو نیشنل بینک ڈیجیٹل سے فعال کرنے کے لئے صارفوں کو ریفر کرتے ہیں۔

#### سوال: کیا ریفرل کوڈ نیشنل بینک ڈیجیٹل رجسٹریشن، ڈیٹ کارڈ جاری کرائیں اور ڈیٹ کارڈ فعال کرنے کے لئے لازمی ہے؟

جواب: نہیں، یہ اختیاری ہے، صارف نیشنل بینک ڈیجیٹل رجسٹر ہو سکتا ہے، ڈیٹ کارڈ کا درخواست کر سکتا ہے: جواب اور ڈیٹ کارڈ کو بغیر ریفرل کوڈ داخل کئے ہوئے فعال کر سکتا ہے۔

#### سوال: کارڈز کی فعالیت اور گولوتلو کیمپین کے لئے کونسے چینلز استعمال ہوتے ہیں اور اس میں اسٹاف کوڈ شامل ہوتا ہے۔

جواب: ڈیٹ کارڈز کو فعال کرنے کے لئے ہوتا ہے یعنی کال سینٹر، ایس ایم ایس اور موبائل ایپ۔ مگر ریفرل کوڈ صرف موبائل ایپ پر ہی شامل کیا جا سکتا ہے۔ لہذا موبائل ایپ کے ذریعے کارڈز کی فعالیت میں نیشنل بینک اسٹاف کا ریفرل کوڈ شامل کیا جائے گا اور اگر فعالیت کال سینٹر کے ذریعے ہوتی ہے تو کمپین کے لکھی ڈراز کے وقت ایجنٹس کا ریفرل کوڈ دیا جائے گا جو موبائل ایپ رجسٹریشن کے وقت شامل ہو گا۔

### ورچوئل کارڈ لنکنگ -ہواوے ہے۔

#### سوال: کیا میں اپنا ورچوئل کارڈ کسی اور ایپ میں اضافہ کر سکتا ہوں تاکہ میں اس کا استعمال ادائیگیوں کے لئے کر سکوں؟

جواب: جی ہاں، آپ اپنا ورچوئل کارڈ ہواوے اینڈ ہائر فونز میں ہواوے ے والٹ ایپ میں شامل یا لنک کر سکتے ہیں نیشنل بینک ورچوئل کارڈ ہولڈرز اپنا نیشنل بینک یو پی آئی ورچوئل کارڈ ہواوے ے والٹ ایپلیکیشن کے ساتھ ہائنڈ کر سکتے ہیں۔ صارفوں کو ایک اضافی چینل ہوگا کہ وہ اپنا پہلے ہی جاری کردہ یو پی آئی ورچوئل کارڈ کو ہواوے ے والٹ ایپلیکیشن میں ٹرانزیکشنز کے لئے استعمال کریں۔

سوال: ہواوے والٹ ے کیا ہے؟

جواب: میں متعارف کروائی ہے۔ اس والٹ ایپلیکیشن 2016 ہواوے والٹ ے ایک موبائل ادائیگی سروس ہے جو ہواوے ے کے ذریعے، بینک کارڈ شامل کرنے کے بعد، صارف اپنے این ایف سی خصوصیت والے فون کو ے تھک ادائیگی ٹرمینل یا کارڈ ریڈر کے خلاف ٹیپ کر کے ادائیگی کر سکتا ہے۔ ہواوے والٹ ے ادائیگی کو محفوظ اور آسان بناتا ہے۔ یہ ٹرانزیکشنز ہینڈل کرنے خاص نمبر جو ٹوکن کہلاتا ہے کا استعمال کرتا ہے۔ بینک کارڈ نمبر موبائل ڈوائس یا- کے لئے بینک کارڈ نمبر کی بجائے ڈوائس ہواوے والٹ سرورز پر ذخیرہ نہیں ہوتا، اور یہ تاجروں کے ساتھ مشترک نہیں کیا جاتا۔

#### سوال: ہواوے ے والٹ ایپ کو میں کہاں سے ڈاؤنلوڈ کر سکتا ہوں؟

جواب: آپ ہواوے یا بانر موبائل فونز سے ہواوے ایپ گیلری سے ہواوے والٹ ایپ ڈاؤنلوڈ کرسکتے ہیں۔

**سوال: ہواوے ے پر کوئی اضافی چارجز ہیں؟**

: ہواوے ے والٹ ایپلیکیشن کے ذریعے کی گئی ٹرانزیکشنز پر کوئی اضافی چارجز نہیں ہیں۔ جبکہ بین الاقوامی کیو آر اور جواب ٹیپ اور ے کے لئے اوپر میں ذکر کی گئی چارجز ویسے ہی رہیں گے۔ /این ایف سی

**سوال: ہواوے ے کہاں استعمال ہو سکتا ہے؟**

: آپ ہواوے ے کو پاکستان میں اور پاکستان کے باہر بھی استعمال کرسکتے ہیں۔ جواب

**سوال: ہواوے ے والٹ ایپ کون سے ہینڈسٹس پر کام کرے گا؟**

: ہواوے ے والٹ ایپ اور اس کے کیو آر ادائیگی معاملات تمام پاکستان میں ہواوے اور بانر فونز پر کام کریں گی، لیکن جواب ٹیپ اور ے کے لئے صرف ان موبائل فونز پر کام کرے گی جن میں ڈوائس کے اندر این ایف سی خصوصیت دستیاب ہے۔

**سوال: ہواوے ے والٹ ایپ میں میرا ورچوئل کارڈ کیسے شامل کرسکتا ہوں؟**

جواب: ہواوے ے میں ورچوئل کارڈ شامل کرنے کے لئے مندرجہ ذیل اقدامات ہیں

-ہواوے ایپ گیلری یا ہواوے فون سے بلے اسٹور سے ہواوے والٹ ایپ ڈاؤن لوڈ کریں  
-ویلٹ ایپ پر درست کریڈنشلز کے ساتھ ہواوے ے والٹ ایپ میں لاگ ان کریں۔  
نیشنل بینک یو پی آئی ورچوئل کارڈ" صارف بینک کارڈ شامل کرنے کا اختیار منتخب کرتا ہے اور ہواوے ے والٹ ایپ میں اپنا درج کرتا ہے۔ "نمبر  
-بٹن پر ٹیپ کرتا ہے۔ "متفق" صارف شرائط اور ضوابط کے لئے  
-صارف رجسٹرڈ موبائل نمبر درج کرتا ہے۔  
صارف نیشنل بینک سے ملنے والے ایس ایم ایس سے او ٹی پی حاصل کرتا ہے اور ہواوے ے میں یہی کوڈ ڈالتا ہے تاکہ کارڈ کو -لنک کرسکے۔

### شریعتی پابندیاں

**سوال: نیشنل بینک موبائل بینکنگ/انٹرنیٹ بینکنگ ٹرانزیکشن پر شرعی پابندیاں کیا ہیں؟**

جواب: نیشنل بینک موبائل بینکنگ ایپلیکیشن/انٹرنیٹ بینکنگ کو شرعی ممنوعہ مصنوعات کی ادائیگی کے طور پر استعمال نہیں کیا جائے گا۔ اس سلسلے میں، بینک کو حق حاصل ہے کہ وہ نیشنل بینک کی موبائل بینکنگ ایپلیکیشن/انٹرنیٹ بینکنگ کو فوری طور پر بلاک کردے اگر شرعی ممنوعہ پروڈکٹ کے لیے لین دین ہوتا ہے۔ مزید،  
-اوور ڈرافٹ کی سہولت کی اجازت نہیں ہے۔

-ادائیگیوں کے لیے صرف تکافل مصنوعات پر کارروائی کی جائے۔

-ادائیگیوں کے لیے صرف شریعت کے مطابق سرمایہ کاری کی مصنوعات پر کارروائی کی جانی چاہیے۔

-اسکول/تعلیم کی ادائیگیوں پر لیٹ فیس چارجز کے ساتھ کارروائی نہیں کی جانی چاہیے۔

**سوال ممنوعہ تاجروں پروڈکٹس کیا ہیں؟**

جواب: نیشنل بینک موبائل بینکنگ ایپلیکیشن/انٹرنیٹ بینکنگ کو مندرجہ ذیل شرعی ممنوعہ مرچنٹ/مصنوعات کی ادائیگی کے لیے استعمال نہیں کیا جائے گا۔ تاہم، ممنوعہ مرچنٹ/مصنوعات (مصنوعات) کی فہرست کو بینک کی ویب سائٹ پر وقتاً فوقتاً اپ ڈیٹ کیا جاتا رہے گا۔

|      |                                                             |
|------|-------------------------------------------------------------|
| 5715 | -تھوک فروش - شراب                                           |
| 5733 | موسیقی کی دکانیں - موسیقی کے<br>-آلات، پیانو، اور شیٹ میوزک |
| 7273 | ڈیٹنگ اور اسکارٹ سروسز                                      |

### شناختی کارڈ کی میعاد کی تجدید

سوال: یہ سروس کیا ہے؟

جواب: یہ سہولت صارفین کو این بی پی ڈیجیٹل کے ذریعے اپنے شناختی کارڈ کی میعاد ختم ہونے کی تاریخ اپڈیٹ کرنے کی اجازت دیتی ہے۔

سوال: یہ سروس کون استعمال کر سکتا ہے؟

جواب: صرف وہ صارفین جن کا شناختی کارڈ ختم ہو چکا ہے یا جن کی میعاد ساٹھ (60) دن سے کم باقی ہے۔

سوال: کیا مجھے اس کے لیے برانچ جانا ہوگا؟

جواب: نہیں۔ یہ عمل آپ مکمل طور پر این بی پی ڈیجیٹل پر کر سکتے ہیں۔

سوال: اگر میں غلط تفصیلات درج کروں تو کیا ہوگا؟

جواب: آپ کی درخواست مسترد ہو سکتی ہے اور آپ کا اکاؤنٹ درست معلومات فراہم کرنے تک بلاک یا محدود رہ سکتا ہے۔

### چیک بُک کی درخواست

سوال: کیا میں این بی پی ڈیجیٹل کے ذریعے چیک بُک کی درخواست دے سکتا ہوں؟

جواب: جی ہاں۔ صارفین چیک بُک کی درخواست این بی پی ڈیجیٹل کے ذریعے دے سکتے ہیں۔

سوال: مجھے اپنی چیک بُک کیسے ملے گی؟

جواب: چیک بُک بینک کے موجودہ طریقہ کار کے مطابق آپ کی مقررہ این بی پی برانچ سے وصول کی جا سکے گی۔

سوال: کیا اس سروس پر چارجز ہوں گے؟

جواب: جی ہاں۔ اس پر چارجز بینک کے موجودہ شیڈول اخراجات کے مطابق صارف کے اکاؤنٹ سے کاٹ لیے جائیں گے۔

### چیک کی ادائیگی روکنے کی درخواست

سوال: کیا میں این بی پی ڈیجیٹل کے ذریعے چیک کی ادائیگی روک سکتا ہوں؟

جواب: جی ہاں۔ صارفین کسی ایک چیک لیف کی ادائیگی روکنے کی درخواست دے سکتے ہیں۔

سوال: کیا میں ایک سے زیادہ چیکس یا پوری چیک بُک کی ادائیگی روک سکتا ہوں؟

جواب: نہیں۔ یہ فیچر صرف ایک چیک لیف کی ادائیگی روکنے کی اجازت دیتا ہے۔

سوال: اگر چیک پہلے ہی کلیئر ہو چکا ہو تو کیا ہوگا؟

جواب: اگر چیک پہلے ہی ادا ہو چکا ہے تو اسٹاپ پیمنٹ مؤثر نہیں ہوگا۔

سوال: کیا اس سروس پر چارجز ہوں گے؟

جواب: جی ہاں۔ اس پر بینک کے موجودہ شیڈول کے مطابق چارجز لاگو ہوں گے۔

سوال: مجھے کون سی تفصیلات فراہم کرنا ہوں گی؟

جواب: آپ کو درست چیک لیف نمبر اور اکاؤنٹ کی تفصیلات دینی ہوں گی۔ غلط معلومات کی صورت میں درخواست ناکام ہو سکتی ہے۔