کریڈٹ اور قرضے سے متعلق اکثر پوچھے جانے والے سوالات

Frequently asked questions about credit and debt

اس معلومات کا اطلاق اِنگلینڈ اور ویلز پر ہوتا ہے۔

میرے قرضے قابو سے باہر ہوتے جارہے ہیں اور میرے لئے ان تمام قرضوں کو ادا کرنا ممکن نہیں ہے۔ میں کیا کرسکتا/سکتی ہوں؟ 2

مجھے نئی واشنگ مشین خریدنے کے لئے کریڈٹ (مستقبل میں ادائیگی کی بنیاد پر قرض) دینے سے انکار کیا گیا ہے۔ میں کیا کرسکتا/سکتی ہوں؟ 3

کاؤنٹی کورٹ نے کریڈٹ کارڈ کا قرضہ ادا نہ کرنے کی وجہ سے میرے خلاف فیصلہ کیا ہے اور کارڈ جاری کرنے والوں نے مجھے بیلفس کی دھمکی دی ہے۔ میں کیا کرسکتا/سکتی ہوں؟ 3

میں پہلی مرتبہ اکیلا رہنے والا/والی ہوں اور مجھے اس بات کا فکر ہے کہ میں اپنے بجٹ کو کیسے چلاؤں گا/گی۔ میں قرض سے بچنے کے لئے کیا کرسکتا/سکتی ہوں؟ 4

میرے خیال میں کوئی شخص میرے علم کے بغیر میرے کریڈٹ کارڈ کی تفصیلات استعمال کررہا ہے۔ میں کیا کرسکتا/سکتی ہوں؟ 4

ایک ایسے بینک نے مجھ سے واجب الادا قرض کے سلسلے میں رابطہ کیا ہے جس کے ساتھ میں عموماً میرا کوئی سروکار نہیں ہے۔ میرے خیال میں ہوسکتا ہے میری شناختی تفصیلات چوری ہوگئی ہیں۔ مجھے کیا کرنا چاہئے؟ 5

Copyright © 2002-2007 Citizens Advice All rights reserved
Registered charity no: 279057 Company no: 1436945 England

میرے قرضے قابو سے باہر ہوتے جا رہے ہیں اور میرے لئے ان تمام قرضوں کو ادا کرنے کا امکان نہیں ہے۔ میں کیا کرسکتا رسکتی ہوں؟

اگر آپ مقروض ہیں تو پریشان مت ہوں۔ لیکن اس کے لئے بعض اقدامات کرنا بہت اہم ہے' کیونکہ یہ مسئلہ خود بخود ختم نہیں ہوگا۔ آپ کو قرض فراہم کرنے والے افراد (قرض دہندگان) کے ٹیلیفونوں اور خطوط کو نظر انداز مت کیجئے۔ اُن سے رابطہ کرکے اُنہیں اپنے مسائل کے بارے میں تفصیلات فراہم کیجئے۔ اگر آپ اُن سے پہلے رابطہ کریں گے' تو اکثر ادارے آپ کے لئے زیادہ مددگار ثابت ہوں گے۔

آپ کو سب سے پہلے اپنے تمام قرض دہندہ افراد کی ایک فہرست تیار کرنے کی ضرورت ہوگی۔

اِس کے بعد آپ کو اُن میں سے ترجیحی قرضوں کی شناخت کرنا ہوگی۔ ترجیحی قرضے کا مطلب وہ قرضہ ہوتا ہے' جس کی عدم ادائیگی کی صورت میں سنجیدہ نتائج پیدا ہوسکتے ہیں۔ کرایہ یا مارگیج کی ادائیگی نہ کرنے کے نتیجے میں آپ بے گھر ہوسکتے ہیں' اور گیس یا بجلی کے بل کی ادائیگی نہ کرنے کی صورت میں اُن کی فراہمی منقطع کی جاسکتی ہے اور آپ کو عدالت میں طلب کیا جاسکتا ہے۔

غیر ترجیحی قرضے کا مطلب وہ قرضہ ہوتا ہے' جس کی عدم ادائیگی کی صورت میں بہت زیادہ سنجیدہ نتائج نہیں ہوتے۔ ان میں بینک اوورڈرافٹ' ہائر پرچیز' کریڈٹ کارڈ اکاؤنٹس' اور کیٹالاگ ڈیٹس شامل ہیں۔ بہر حال اگر آپ اپنے غیر ترجیحی قرضے کی ادائیگی نہیں کریں گے تو آپ کے قرض دہندہ افراد آپ کو عدالت میں لے جاسکتے ہیں۔

آپ اپنے ترجیحی قرضوں کی نشاندہی کرنے کے بعد حساب لگائیں کہ آپ واقعی کتنی رقم واپس ادا کرسکتے ہیں۔ اِس کے لئے آپ کو اپنے تمام گھریلو اخراجات اور آمدنی کی ایک فہرست تیار کرنا ہوگی۔

اپنی آمدنی پر غور کیجئے اور دیکھئے کہ آیا آپ کسی بینیفٹ یا ٹیکس کریڈٹ کے اہل ہوں اور ممکن ہے کہ آپ اُس سے فائدہ حاصل نہ کررہے ہوں۔ اپنے اخراجات پر احتیاط سے غور کیجئے' اور غیر ضروری اخراجات کو کم کرنے پر توجہ دیجئے۔ مثلاً آپ سستی گیس یا بجلی فراہم کرنے والوں کو تلاش کرسکتے ہیں' یا سستی مارگیج یا اِنشورنس فراہم کرنے والوں پر بھی غور کرسکتے ہیں۔

اگر ایسا ممکن ہو تو کوئی مشاورتی ایجنسی آپ کو اپنا بجٹ تیار کرنے اور آمدنی کو بڑھانے میں مدد فراہم کرسکتی ہے۔

آپ اپنے ضروری اخراجات کی ادائیگی کے بعد اضافی رقم کا حساب لگالیں تو اپنے تمام ترجیحی قرض دہندگان سے رابطہ کیجئے۔ اُن کو اپنا بجٹ دکھایئے اور اپنے قرضے کی واپس ادائیگی کے لئے کوئی مناسب انتظام کرنے کی کوشش کیجئے۔

اگر آپ اپنے ترجیحی قرض دہندگان کو بالکل کوئی ادائیگی کرنے کے قابل نہیں ہیں اور مستقبل میں آپ کی مالی صورتِ حال بہتر ہونے کی بھی کوئی اُمید نہیں ہے' تو اِس کے بہت سنجیدہ نتائج پیدا ہوسکتے ہیں۔ آپ کو فوراً مشورہ حاصل کرنا چاہئے۔

آپ کا غیر ترجیحی قرضوں سے نمٹنے کا انحصار اس بات پر ہوگا کہ آپ کے پاس اپنے ترجیحی قرضوں کی ادائیگی اور ضروری گھریلو اخراجات مثلاً رہائش اور کھانے وغیرہ کے خرچ کے بعد کوئی رقم باقی رہ جاتی ہے یا نہیں۔ اگر آپ کے پاس اضافی رقم ہو' تو آپ غیر ترجیحی قرضوں سے کئی مختلف طریقوں سے نمٹ

Copyright © 2002-2007 Citizens Advice All rights reserved
Registered charity no: 279057 Company no: 1436945
England

سکتے ہیں۔ بہرحال' اگر آپ کے پاس بہت کم رقم یا کوئی رقم نہ ہو' فروخت کرنے کے لئے کوئی قیمتی چیز موجود نہ ہو' اور آپ کے خیال میں آپ کی مالی صورتِ حال بہتر ہونے کی کوئی اُمید نہیں ہے' تو آپ کو بہت محدود اختیارات دستیاب ہوں گے۔

اپنے موجودہ قرضوں کی ادائیگی کرنے کے لئے مزید قرضے لینے میں بہت احتیاط کیجئے۔ اِس کے نتیجے میں آپ کو قرضے کی اصل رقم سے بہت زیادہ رقم واپس ادا کرنی پڑسکتی ہے اور سود کی شرح بھی بہت زیادہ ہوسکتی ہے۔ بعض قرضے آپ کے گھر کے ساتھ منسلک ہوسکتے ہیں اور اگر آپ اُن کی واپس ادائیگی نہیں کریں گے' تو آپ اپنا گھر کھو سکتے ہیں۔

مجھے نئی واشنگ مشین خریدنے کے لئے کریڈٹ (مستقبل میں ادائیگی کی بنیاد پر قرض) دینے سے انکار کیا گیا ہے۔ میں کیا کرسکتا/سکتی ہوں ؟

اگر آپ کو کریڈٹ دینے سے انکار کیا گیا ہے' تو آپ اُسی کمپنی کو دوبارہ سے درخواست دے سکتے ہیں' یا کسی دوسری جگہ کوشش کرسکتے ہیں۔ اگر پھر بھی آپ کو کریڈٹ دینے سے انکار کردیا جائے' تو ہوسکتا ہے آپ کا ''کریڈٹ اسکور'' کم ہو۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ واشنگ مشین بیچنے والی دکان نے آپ کی کریڈٹ ریٹنگ کا جائزہ لینے کے لئے کسی کریڈٹ ریفرنس ایجنسی کو استعمال کیا ہے۔ دکان والوں کو آپ کو یہ بتانا چاہئے تھا کہ وہ اس بات کا فیصلہ کرنے کے لئے یہ طریقہ استعمال کریں گے کہ آیا آپ واشنگ مشین کریڈٹ پر لے سکتے ہیں یا نہیں۔

آپ دکان والوں سے پوچھ سکتے ہیں کہ انہوں نے کس کریڈٹ ریفرنس ایجنسی کو استعمال کیا ہے۔ اُنہیں خط لکھئے اور اُن سے اپنی فائل کی کاپی حاصل کرنے کی درخواست کیجئے۔ آپ کو اس کے لئے رقم ادا کرنی ہوگی' لیکن عموماً یہ بہت کم ہوتی ہے۔ اگر آپ کے خیال میں اس فائل پر آپ کے بارے میں غلط معلومات موجود ہیں' تو کریڈٹ ریفرنس ایجنسی سے اسے ٹھیک کرنے کی درخواست کیجئے۔

اس کے علاوہ ہوسکتا ہے آپ واشنگ مشین کے لئے ادائیگی کے دوسرے طریقوں پر بھی غور کرنا چاہیں۔

کاؤنٹی کورٹ نے کریڈٹ کارڈ کا قرضہ ادا نہ کرنے کی وجہ سے میرے خلاف فیصلہ کیا ہے اور کارڈ جاری کرنے والوں نے مجھے بیلفس کی دھمکی دی ہے۔ میں کیا کرسکتا/سکتی ہوں؟

پہلا کام تو یہ ہے کہ آپ کمپنی کے ساتھ اس معاملے پر گفت وشنید کریں۔ اگر آپ قرضے کی مکمل رقم ادا نہیں بھی کرسکتے' تب بھی آپ ہفتہ وار یا ماہانہ ایک مخصوص رقم کی ادائیگی پر اتفاق کرنے کی کوشش کرسکتے ہیں۔

اگر آپ کمپنی کے ساتھ کسی بھی معاہدے پر نہ پہنچیں' تو انہیں قرضے کے عوض آپ کے گھر سے اشیاء اٹھانے کے لئے بیلف بھیجنے سے پہلے عدالت سے وارنٹ کا حکم نامہ حاصل کرنے کی ضرورت ہوگی۔ اگر اُن کے پاس پہلے سے وارنٹ موجود ہے' تو آپ کو اِسے معطل کرنے کے لئے عدالت میں درخواست دینی چاہئے۔

اگر بیلف آجائیں تو یہ لازمی نہیں کہ آپ اُنہیں اندر داخل ہونے کی اجازت دیں' اور وہ زبردستی اندر داخل نہیں ہوسکتے۔ تاہم وہ پُرامن طریقے سے آپ کے گھر میں داخل ہوسکتے ہیں' مثلاً کسی کھلی کھڑکی یا بند لیکن بغیر تالے کے دروازے کے ذریعے۔ ایک مرتبہ جب وہ آپ کے گھر میں داخل ہوجائیں تو اگلی

Copyright © 2002-2007 Citizens Advice All rights reserved
Registered charity no: 279057 Company no: 1436945
England

مرتبہ وہ آپ کی اشیاء اُٹھانے کے لئے قانونی طور پر زبردستی داخل ہو سکتے ہیں۔

بیلفس کو آپ کے بنیادی کپڑے، بستر کی اشیاء، فرنیچر یا گھریلو استعمال کی چیزیں لے جانے کی اجازت نہیں ہوتی، اور وہ جو بھی اشیاء لے کر جائیں گے انہیں آپ کے قرضے کی ادائیگی کے لئے نیلام کے ذریعے فروخت کیا جائے گا۔

میں پہلی مرتبہ اکیلا رہنے والا/والی ہوں اور مجھے اس بات کا فکر ہے کہ میں اپنے بجٹ کو کیسے چلاؤں گا/گی۔ میں قرض سے بچنے کے لئے کیا کر سکتا/سکتی ہوں ؟

پیسوں کے معاملات کی وجہ سے خوف زدہ نہ ہونے کی کوشش کیجئے اس بات کا حساب کتاب رکھئے کہ آپ کی آمدنی کتنی ہے اور آپ کو بلوں' کرائے' اور کھانے پینے کی اشیاء کے لئے کتنی رقم ایک طرف رکھنے کی ضرورت ہے۔ ہوسکتا ہے آپ اپنے بلوں کی ادائیگی کے لئے اسٹینڈنگ آرڈرز اور ڈائریکٹ ڈیبٹ (یعنی براہِ راست آپ کے اکاؤنٹ سے رقم کی ادائیگی) کا انتظام کرنا چاہیں۔ اس بات کا انتظام کیجئے کہ آپ کی تنخواہ ملنے کے فوراً بعد یہ ادائیگیاں آپ کے اکاؤنٹ سے وصول کر لی جائیں۔ اگر ممکن ہو تو ہر ماہ عام بجٹ کے منصوبے کے تحت یا ہنگامی صورتِ حال میں استعمال کے لئے کچھ رقم بچانے کی کوشش کیجئے۔ اس بات کا اطمینان کیجئے کہ جب بھی آپ کی آمدنی میں کوئی تبدیلی ہو یا کوئی بھی ایسی تبدیلی پیدا ہو جو آپ کی مالی صورتِ حال پر اثر انداز ہو تو آپ ایک مرتبہ دوبارہ سے اپنے بجٹ کا جائزہ لیں۔

مختلف جگہوں سے معلومات حاصل کر کے ہمیشہ سستی ترین گیس' بجلی' ٹیلیفون اور انشورنس کی ڈیلز تلاش کیجئے۔ آجکل بہت سی مختلف کمپنیاں دستیاب ہیں۔

کریڈٹ پر اشیاء خریدنے کے بارے میں محتاط رہئے۔ ان پر سود کی واپس ادائیگی کافی زیادہ ہوسکتی ہے۔ اس کے علاوہ بغیر سود کے کریڈٹ کے بارے میں بھی محتاط رہیے۔ کئی مرتبہ آپ کو لگتا ہے کہ یہ بہت اچھی ڈیل ہوسکتی ہے لیکن اگر آپ بغیر سود کی مدت ختم ہونے سے پہلے پوری رقم ادا کرنے میں ناکام رہیں' تو بے شک آپ صرف ایک ہی دن دیر سے ادائیگی کیوں نہ کریں' آپ کو پورا سود (اِنٹرسٹ) ادا کرنا پڑ سکتا ہے۔ ہر ماہ اپنے کریڈٹ کارڈز کے بیلنس (یعنی واجب الادا رقم) کا 10 فیصد ادا کرنے کی کوشش کیجئے۔

اپنے بینک سے بات کئے بغیر ہی اوورڈرافٹ میں مت جایئے' کیونکہ آپ سے غیر منظور شدہ اوورڈرافٹ کے لئے رقم وصول کی جائے۔

کسی قسم کی رقم اُدھار لینے میں احتیاط کیجئے۔ معلومات کو پڑھئے اور اس میں دی گئی اصطلاحات سے شناسائی حاصل کیجئے۔ سب سے اہم بات یہ ہے کہ محفوظ (سکیور) اور غیر محفوظ (اَن سکیور) اُدھار رقم میں فرق معلوم کیجئے۔ اگر آپ محفوظ رقم اُدھار لیں گے تو آپ اپنے گھر کو ضمانت کے طور پر استعمال کرنا ہو گا اور اگر آپ اُدھار رقم واپس نہ کر سکیں تو آپ اپنا گھر بھی کھو سکتے ہیں۔

میرے خیال میں کوئی شخص میرے علم کے بغیر میرے کریڈٹ کارڈ کی تفصیلات استعمال کر رہا ہے۔ میں کیا کر سکتا/سکتی ہوں؟

ہوسکتا ہے آپ شناختی تفصیلات چوری ہونے کا شکار ہوں۔ یہ ایسا فریب ہے جو اُس وقت ہوتا ہے جب کسی فرد کو آپ کی ذاتی تفصیلات مل جائیں اور وہ آپ کے اکاؤنٹ تک رسائی حاصل کرنے کے لئے اِنہیں استعمال کرے۔

Copyright © 2002-2007 Citizens Advice All rights reserved
Registered charity no: 279057 Company no: 1436945
England

اگر آپ شناختی تفصیلات چوری ہوگئی ہیں اور آپ کا کارڈ آپ کے پاس ہی ہے، تو آپ کو کسی بھی ایسی چیز کے لئے رقم ادا نہیں کرنی پڑے گی جو آپ کی مرضی کے بغیر اس کارڈ پر خریدی گئی ہو۔ اگر کارڈ چوری ہوگیا ہے، تو آپ کو زیادہ سے زیادہ £50 ادا کرنے پڑیں گے سوائے اس کے کہ یہ بات ثابت ہوجائے کہ آپ نے فریب کاری کی ہے یا مناسب طریقے سے کارڈ کی حفاظت نہیں کی تھی، مثلاً آپ نے کارڈ کا پن نمبر کارڈ کے ساتھ ہی لکھ کر رکھا ہوا تھا۔

آپ کو فوری اقدام کرنا چاہیئے : فوراً اپنی کریڈٹ کارڈ کمپنی سے رابطہ کیجئے، اُن کے ساتھ کی جانے والی تمام بات چیت، اور انہیں ارسال کئے جانے والے یا اُن کی طرف سے موصول ہونے والے تمام خطوط کا ریکارڈ رکھئے؛ اور پولیس کو اس معاملے کی رپورٹ کیجئے، اور ان سے کرائم ریفرنس نمبر حاصل کیجئے۔

کریڈٹ کارڈ کے فریب اور شناختی تفصیلات کی چوری کے بارے میں مزید معلومات اور مشورہ حاصل کرنے کے لئے یہ وَیب سائٹ ملاحظہ کیجئے www.cardwatch.org.uk، یا ہوم آفس کی وَیب سائٹ ملاحظہ کیجئے: www.identitytheft.org.uk

ایک ایسے بینک نے مجھ سے واجب الادا قرض کے سلسلے میں رابطہ کیا ہے جس کے ساتھ میں عموماً میرا کوئی سروکار نہیں ہے۔ میرے خیال میں ہوسکتا ہے میری شناختی تفصیلات چوری ہوگئی ہیں۔ مجھے کیا کرنا چاہیئے؟

شناختی تفصیلات چوری ہونا ایک ایسا فریب ہے جو اُس وقت پیش آتا ہے جب آپ کے بارے میں ذاتی تفصیلات کسی ایسے فرد کو مل جائیں جسے آپ جانتے نہ ہوں اور وہ آپ کے نام سے کریڈٹ (قرض) لینے یا اکاؤنٹ کھولنے کے لئے اِنہیں استعمال کرے۔

اگر آپ شناختی چوری کا شکار ہوئے ہوں تو عام طور پر آپ کو اُس رقم کے لئے ادائیگی نہیں کرنی پڑتی جو آپ نے کھودی ہو، سوائے اس کے کہ یہ بات ثابت ہوجائے کہ آپ نے فریب کاری کی ہے یا مناسب طریقے سے کارڈ کی حفاظت نہیں کی تھی، مثلاً آپ نے کارڈ کا پن نمبر کارڈ کے ساتھ ہی لکھ کر رکھا ہوا تھا۔ آپ کو فوری طور پر اقدام کرنا چاہیئے :

- فوراً اپنی کریڈٹ کارڈ کمپنی سے رابطہ کیجئے، اُن کے ساتھ کی جانے والی تمام بات چیت، اور انہیں ارسال کئے جانے والے یا اُن کی طرف سے موصول ہونے والے تمام خطوط کا ریکارڈ رکھئے
- پولیس کو اس معاملے کی رپورٹ کیجئے، اور ان سے کرائم ریفرنس نمبر حاصل کیجئے۔
- کریڈٹ ریفرنس ایجنسیوں کے ساتھ چیک کیجئے کہ آیا آپ کے نام سے کریڈٹ کے لئے کوئی درخواست تو نہیں دی گئی (ان ایجنسیوں کی تفصیلات نیچے دی گئی ہیں)۔ اگر کوئی درخواست دی گئی ہو تو آپ اپنی فائل سے یہ معلومات نکالنے کی درخواست کرسکتے ہیں۔
- اگر آپ کو شبہ ہو کہ کسی نے آپ کی ڈاک چوری کرکے آپ کی تفصیلات حاصل کرلی ہیں، یا آپ کے پتے سے کسی دوسرے پتے پر ڈاک ارسال کروانے کے لئے فریب کاری کی ہے، تو آپ کو رائل میل کسٹمر انکوائری کو اس نمبر پر ٹیلیفون کرنا چاہیئے: 08457 740740
- یو کے میں فریب کاری کی روک تھام کی سروس ''سی آئی ایف اے ایس'' (CIFAS) سے www.cifas.org.uk پر رابطہ کیجئے۔ وہ معمولی معاوضے کے عوض اس بات کا اطمینان کریں گے کہ اگر کوئی شخص آپ کے نام سے کریڈٹ کی درخواست دے گا تو اسے خودبخود ڈبل چیک کیا جائے گا۔

Copyright © 2002-2007 Citizens Advice All rights reserved
Registered charity no: 279057 Company no: 1436945
England

کریڈٹ ریفرنس ایجنسیاں یہ ہیں:

ایکسپیرین

ٹیلیفون: 0844 481 8000

ویب سائٹ: www.experian.co.uk

ایکوئی فیکس

ٹیلیفون: 08705 143700

ویب سائٹ: www.equifax.co.uk

کال کریڈٹ چیک:

ٹیلیفون: 0870 060 1414

ویب سائٹ: www.callcreditcheck.co.uk

شناختی تفصیلات کی چوری کے بارے میں مزید معلومات اور مشورہ حاصل کرنے کے لئے یہ وَیب سائٹ ملاحظہ کیجئے

www.cardwatch.org.uk، یا ہوم آفس کی وَیب سائٹ ملاحظہ کیجئے: www.identitytheft.org.uk

Copyright © 2002-2007 Citizens Advice All rights reserved
Registered charity no: 279057 Company no: 1436945
England