

ADVANS

**Covid-19 Crisis
Communication
Client – FAQs
Urdu**

March 2020

Marketing



COVID-19 پر عمومی سوالات:

س: کورونا وائرس کیا ہے؟

کورونا وائرس (CoV) وائرس کا ایک بہت بڑا کنبہ ہے جو عام سردی سے لے کر زیادہ شدید بیماریوں تک کی بیماری کا سبب بنتا ہے۔ کورونا وائرس کا مرض (COVID-19) ایک نئی قسم ہے جو 2019 میں دریافت ہوا تھا۔

کوویڈ 19 کی سب سے عام علامات بخار ، تھکاوٹ اور خشک کھانسی ہیں۔ کچھ مریضوں کو درد اور تکلیف ، ناک بہنا ، گلے میں سوزش یا اسپہال ہوسکتا ہے۔ یہ علامات عام طور پر ہلکی ہوتی ہیں اور آہستہ آہستہ شروع ہوتی ہیں۔ کچھ لوگ انفیکشن میں مبتلا ہوجاتے ہیں لیکن ان میں کوئی علامت پیدا نہیں ہوتی ہے اور وہ بیمار نہیں ہوتے۔ زیادہ تر لوگ (تقریباً 80%) خصوصی علاج کی ضرورت کے بغیر ہی اس مرض سے ٹھیک ہوجاتے ہیں۔ کوویڈ 19 میں مبتلا ہر 6 میں سے 1 فرد شدید بیمار ہو جاتے ہیں اور سانس لینے میں دشواری پیدا کرتی ہے۔ بوڑھے افراد ، اور ان لوگوں کو جو بنیادی میڈیکل پریشانیوں جیسے ہائی بلڈ پریشر ، دل کی دشواریوں یا ذیابیطس سے دوچار ہیں ، ان میں سنگین بیماری کا امکان زیادہ ہوتا ہے۔ بخار ، کھانسی اور سانس لینے میں دشواری کے شکار افراد کو طبی امداد حاصل کرنی چاہئے۔

س: یہ مجھ پر کیسے اثر انداز ہوسکتا ہے؟

کورونا وائرس یا کوویڈ 19 ایک دنیا بھر میں صحت کا وبائی مرض ہے جو اب 160 سے زیادہ ممالک میں موجود ہے۔ ڈبلیو ایچ او کے مطابق یہ خطرہ بہت زیادہ سمجھا جا رہا ہے۔ یہ وائرس پوری دنیا کی معیشت کو متاثر کر رہا ہے اور اس کا زیادہ تر کاروبار پر اثر پڑے گا۔

فی الحال پاکستان کنٹینمنٹ مرحلے میں ہے۔ COVID-19 کو پکڑنے کا خطرہ زیادہ ہے ، کیونکہ اس کا پھیلاؤ بہت تیزی سے ہوتا ہے۔ اس وباء کا جواب دینے کے لئے موجودہ صلاحیت کو بڑھانے کی ضرورت ہے جس میں عام طور پر اور پوائنٹ آف انٹریز میں نگرانی کا نظام شامل ہے۔ حکومتیں اور صحت کے حکام بھرپور اقدامات کر رہے ہیں لیکن احتیاطی تدابیر اختیار کرنے کے لئے کمیونٹی شمولیت اور افراد کی ذمہ داری کی مؤثر درخواست کی گئی ہے۔



س: میں اپنی حفاظت کیسے کر سکتا ہوں؟

ان آسان اصولوں پر عمل کریں:

- اپنے کام کے دوران اور گھر پر ہاتھوں کو کئی بار دھوئیں۔
- معاشرتی دوری برقرار رکھیں، ہاتھ مت ملائیں یا کسی کو ہاتھ مت لگائیں۔
- آنکھوں، ناک اور منہ کو چھونے سے پرہیز کریں، خاص طور پر کام کے دوران یا کسی بیرونی جگہ پر۔

- سانس کی حفظان صحت کی مشق کریں، کھانسی یا چھینک کے وقت بازو کو موڑ کر چھینکیں یا تشو یا استعمال کریں خاص طور پر جب کلائنٹ یا سٹاف کے درمیان ہوں۔

- اگر آپ کو بخار، کھانسی اور سانس لینے میں دشواری ہو تو، جلد طبی امداد کی تلاش کریں اور کام پر نہ جائیں۔

قرض کی ادائیگی پر رات

س: کیا ایڈوانس کی شاخیں ابھی بھی کھلی ہوئی ہیں؟

جی ہاں! لیکن اس میں کچھ چھوٹی تبدیلیاں بھی ہوسکتی ہیں کیونکہ ہم نے یہ یقینی بنانے کے لئے اضافی اقدامات کیے ہیں کہ ہمارے کلائنٹ اور عملہ محفوظ رہے۔ اس میں شامل ہوسکتا ہے:

- آپریٹنگ اوقات میں تھوڑا سا تبدیلی کرنا۔

- برانچ میں دستیاب عملے کی محدود تعداد جس کی وجہ سے زیادہ وقت انتظار کرنا پڑے۔

- برانچ میں موجود افراد کی تعداد کو محدود کرتے ہوئے صرف کلائنٹ یا ضامن افراد کی اجازت ہوگی۔ اگر آپ کو انتظار کرنے کو کہا جائے تو برائے مہربانی صبر اور مہربانی فرمائیں۔

- برانچ میں داخل ہونے سے پہلے ہاتھوں کو صاف کرنے کا مطالبہ کریں اور درجہ حرارت کو بھی چیک کریں۔

- کام کی جگہوں کو صاف کرنے کو یقینی بنانے کے لئے مسلسل صفائی کا کام جاری ہے۔

- عملہ کچھ حفاظتی سامان پہن سکتا ہے جیسے ماسک۔



س: کیا ایڈوانس بینک اتنا مضبوط ہیں کہ وہ اس بحران سے نمٹ بوسکے؟
جی ہاں ، ایڈوانس پاکستان ٹھوس ہے اور اس کی حمایت کا مضبوط نظام ہے۔ بطور ایم ایف بی اور بحیثیت گروپ ، ایڈوانس کے پاس اپنی سرگرمی جاری رکھنے کے لئے ضروری وسائل موجود ہیں۔

ایڈوانس پاکستان کو بین الاقوامی حصص یافتگان کی حمایت حاصل ہے جو اپنے مالی استحکام کے لئے مشہور ہیں۔ انہوں نے کاروائیوں کے آغاز کے بعد سے ہی ایڈوانس کی حمایت کی ہے اور وہ اس بحران کے دوران بھی کرتے رہیں گے۔

ایڈوانس 9 ماتحت اداروں کے ساتھ ایک بین الاقوامی مالیاتی گروپ کا رکن بھی ہے جو اس بحران کے ذریعے ادارے کی مدد کرے گا۔

س: میں اپنے ایڈوانس اکاؤنٹ سے زیادہ سے زیادہ کتنی رقم نکال سکتا ہوں؟

ہم آپ کو مشورہ دیتے ہیں کہ اس مشکل دور میں آپ صرف اپنی ضرورت کے مطابق رقم واپس لیں ، اور اپنے پیسہ ہمارے پاس محفوظ رکھیں۔

س: اگر ایڈوانس کی شاخیں بند ہوجائیں گی تو کیا میرا اکاؤنٹ بلاک ہوجائے گا؟

نہیں۔ اگر کچھ شاخیں بند بھی ہوجاتی ہیں تو ، آپ کی قریبی برانچ پھر بھی آپ کی خدمت کرسکے گی۔ اگر آپ کی شاخ بند ہونے والی ہے تو ہم آپ کو پہلے سے ہی آگاہ کریں گے۔ یقین دلاتے ہیں کہ ہماری برانچ ٹیم اور آپ کا سی آر او پوری عرصے میں آپ کے ساتھ مستقل رابطے میں رہے گا۔

س: مجھے اپنا قرض ادا کرنا ہے ، میں برانچ کا سفر کیے بغیر آسانی سے کیسے ادا کرسکتا ہوں؟

آپ قرض کی ادائیگی کے لئے جازکیش استعمال کرسکتے ہیں۔ ہم آپ کو مشورہ دیتے ہیں کہ اب سے اس چینل کا استعمال شروع کردیں ، تاکہ آپ اپنی ادائیگی کی تاریخ پر تکلیف اور ریپیمنٹ ہسٹری پر اثر سے بچ سکیں۔ اگر آپ کو اس چینل کو استعمال کرنے کے طریقے کے بارے میں مزید معلومات کی ضرورت ہو تو آپ ہمارے کال سینٹر سے رابطہ کرسکتے ہیں ، ہمیں آپ کے سوالات کے جوابات دینے میں خوشی ہوگی۔

س: کیا سارے چینلز کام کرتے رہیں گے؟

جاز کیش اور ٹیلر کی کاروائیاں محدود ہوسکتی ہیں۔ اپنی قریبی برانچ یا جازکیش سروس ، جو آپریشنل ہے ، جاننے کے لئے فون کے ذریعے اپنے سی آر او سے رابطہ کریں۔
س: میری شاخ بند ہے۔ کیا میں اپنا قرض کسی اور ایڈوانس برانچ میں ادا کرسکتا ہوں؟

ہم آپ کو مشورہ دیتے ہیں کہ اپنے قرض کی ادائیگی کے لئے اپنے قریب ترین جازکیش سروس کے پاس جائیں۔ اگر آپ کو اس چینل کو استعمال کرنے کے طریقے کے بارے میں مزید معلومات کی ضرورت ہو تو آپ ہمارے کال سینٹر سے رابطہ کرسکتے ہیں ، ہمیں آپ کے سوالات کے جوابات دینے میں خوشی ہوگی۔ تاہم ، کسی بھی مسئلے کی صورت میں کوئی بھی ایڈوانس برانچ قرض کی قسط کی رقم قبول کرے گی۔

س: میری شاخ بند ہے۔ کیا میں اپنا قرض کسی اور ایڈوانس برانچ میں ادا کرسکتا ہوں؟

ہم آپ کو مشورہ دیتے ہیں کہ اپنے قرض کی ادائیگی کے لئے اپنے قریب ترین جازکیش سروس کے پاس جائیں۔ اگر آپ کو اس چینل کو استعمال کرنے کے طریقے کے بارے میں مزید معلومات کی ضرورت ہو تو آپ ہمارے کال سینٹر سے رابطہ کرسکتے ہیں ، ہمیں آپ کے سوالات کے جوابات دینے میں خوشی ہوگی۔ تاہم ، کسی بھی مسئلے کی صورت میں کوئی بھی ایڈوانس برانچ قرض کی قسط کی رقم قبول کرے گی۔



س: اگر مجھے اپنا فرض ادا کرنے میں کوئی پریشانی ہو تو میں کس سے رابطہ کروں / اگر مجھے لگتا ہے کہ مجھے مستقبل میں کوئی پریشانی ہوگی؟

براہ کرم فون کے ذریعے اپنے سی آر او سے رابطہ کریں ، لہذا ہم اس مشکل وقت میں آپ کی واپسی کی موثر انداز میں منصوبہ بندی کرنے میں مدد کر سکتے ہیں۔ ہم نے اپنے کلانٹ کے لئے اس مشکل صورتحال سے نمٹنے کے لئے گریس پیریڈ بھی متعارف کرایا ہے۔ اس اسکیم کو تفصیل سے سمجھنے کے لئے براہ کرم اپنے CRO سے رابطہ کریں۔ یاد رکھیں کہ اس بحران میں اڈوائس آپ کے شانہ بشانہ ہیں۔

س: کیا میں موجودہ صورتحال کی وجہ سے اپنے فرض کی ادائیگی میں تاخیر کر سکتا ہوں؟

- آپ کی صحت اور حفاظت ہماری ترجیح ہے اور ہم اس مشکل صورتحال سے نمٹنے کے لئے حاضر ہیں

- ہم نے ابتدائی ادائیگی کے نظام الاوقات کے مطابق ہر کلانٹ کے لئے ادائیگی کرنے کا آپشن تیار کیا ہے۔ براہ کرم یہ بتانے کے لیے اپنے سی آر او سے رابطہ کریں کہ آپ کی صورتحال کس قدر مشکل ہے ، لہذا وہ آپ کی درخواست کے مطابق آپ کی رہنمائی کر سکتا ہے۔

س: کیا موجودہ صورتحال کی وجہ سے انٹرسٹ کی شرحوں میں ترمیم کا امکان ہے؟

نہیں ، تاہم ، اگر آپ مشکلات کا سامنا کر رہے ہیں تو ، براہ کرم جلد از جلد اپنے سی آر او سے رابطہ کریں تاکہ اس بات پر تبادلہ خیال کیا جاسکے کہ اڈوائس اس مشکل وقت میں آپ کی کس طرح بہترین مدد کر سکتا ہے۔ ہمارا مقصد آپ کا قابل اعتماد مالیاتی خدمات کا شراکت دار بننا ہے اور ہم جس طرح بھی کر سکتے ہیں اس میں آپ کی سپورٹ کرتے ہیں۔

س: میں کس طرح اپنے سی آر او سے رابطہ میں رہ سکتا ہوں؟

ہمارے سی آر او کال پر آپ کے ساتھ مستقل رابطے میں رہیں گے۔

س: کیا میرا کریڈٹ انشورنس اس کا احاطہ کرے گا؟

نہیں ، انشورنس سروس پر کریڈٹ آپ کے معاہدوں میں وبائی امراض کی وجہ سے آپ کی کاروباری سرگرمی پر پڑنے والے اثرات کا احاطہ نہیں کرتا ہے۔ تاہم ، آپ کی یا آپ کی شریک حیات کی موت کی صورت میں خدا نہ کریں - اس کا احاطہ کیا جائے گا۔ مزید تفصیلات کے لئے براہ کرم اپنے CRO سے رابطہ کریں۔

س: میرا قرض تجدید کیلئے آ رہا ہے۔ کیا کورونا وائرس میرا دوسرا قرض حاصل کرنے کا موقع تبدیل کرتا ہے؟

ہم اپنے تمام کلانٹ کے ساتھ اپنے طویل مدتی تعلقات کو برقرار رکھنا چاہتے ہیں۔ تاہم ، وائرس نے مارکیٹ کی مجموعی صورتحال پر اثر انداز کیا ہے ، اور آپ کی مالی خدمات کے شراکت دار کی حیثیت سے ، ہم آپ کو اس وقت تجدید کرنے کا مشورہ نہیں دیتے ہیں ، کیونکہ آپ کی کاروباری سرگرمی متاثر ہوگی اور ہم آپ کو کسی مشکل صورتحال میں ہونے سے روکنا چاہتے ہیں جو مستقبل میں آپ کی رقم واپسی کی صلاحیت پر اثر پڑتا ہے۔

جیسے ہی آپ کی سرگرمی کا اندازہ لگانے اور اس کے مطابق آپ کے قرض کی تجدید کیلئے صورتحال واضح / طے ہو جائے تو ہم آپ سے دوبارہ رابطہ کریں گے۔ مزید معلومات کے لئے فون کے ذریعے اپنے سی آر او سے رابطہ کریں۔



س: میں نے حال ہی میں ایک قرض کی درخواست دی ہے ، کیا کورونا وائرس قرض سے متعلق فیصلے کو بدل دے گی؟

اس غیر معمولی مدت میں آپ کی درخواست پر کارروائی میں کچھ وقت لگ سکتا ہے۔ چونکہ کورونا وائرس کی وجہ سے کچھ کاروباروں پر اثر پڑے گا ، لہذا فیصلہ آپ کی کاروباری سرگرمی کیا ہے اور کس طرح بری طرح سے متاثر ہوتا ہے اس کی بنیاد پر مختلف ہو سکتے ہیں۔ تاہم ، ہم ان چیلنجوں کو سمجھتے ہیں اور ہم آپ کی مدد کے لئے بھی حاضر ہیں۔ صورتحال حل ہونے کے بعد ، ہم آپ کے قرض کی درخواست کا جائزہ لیں گے اور ان کا اندازہ لگائیں گے۔ آپ براہ راست اپنے سی آر او کو کال کر کے اپنے قرض کی درخواست کی حیثیت کی جانچ کر سکتے ہیں۔

س: کیا آپ نے قرضوں پر اہلیت کی شرائط تبدیل کر دی ہیں؟ اسوقت نہیں۔ تاہم ، صورتحال سے کچھ کاروباری سرگرمیاں متاثر ہوں گی ، اور ہم آپ کے قرض کی درخواست کی جانچ پڑتال کے دوران ان اثرات کا جائزہ لیں گے۔ مزید جاننے کے لئے براہ کرم اپنے CRO یا اپنی شاخ سے رابطہ کریں۔

س: کیا آپ نے قرضوں پر اہلیت کی شرائط تبدیل کر دی ہیں؟ اسوقت نہیں۔ تاہم ، صورتحال سے کچھ کاروباری سرگرمیاں متاثر ہوں گی ، اور ہم آپ کے قرض کی درخواست کی جانچ پڑتال کے دوران ان اثرات کا جائزہ لیں گے۔ مزید جاننے کے لئے براہ کرم اپنے CRO یا اپنی شاخ سے رابطہ کریں۔

س: میرے پاس قرض کی درخواست کی توثیق ہوگئی تھی ، لیکن میں اس وقت وقت پر قرض نہیں لینا چاہتا ہوں۔ کیا میں بحران کے بعد بھی قرض حاصل کر سکتا ہوں؟ کیا یہ ممکن ہوگا؟ کیا فوری طور پر اس کی توثیق کی جائے گی؟

موجودہ صورتحال ختم ہونے کے بعد ایڈوانس آپ کے کاروبار کی سرگرمیوں کا دوبارہ جائزہ لینے اور بہترین انداز میں آپ کی مدد کرنے کے لئے حاضر ہوں گے۔ مزید معلومات کے لئے اپنے سی آر او یا اپنی شاخ سے رابطہ کریں۔

