

BankIslami

PAKISTAN'S
BEST ISLAMIC
BANK CERTIFIED BY
EUROMONEY

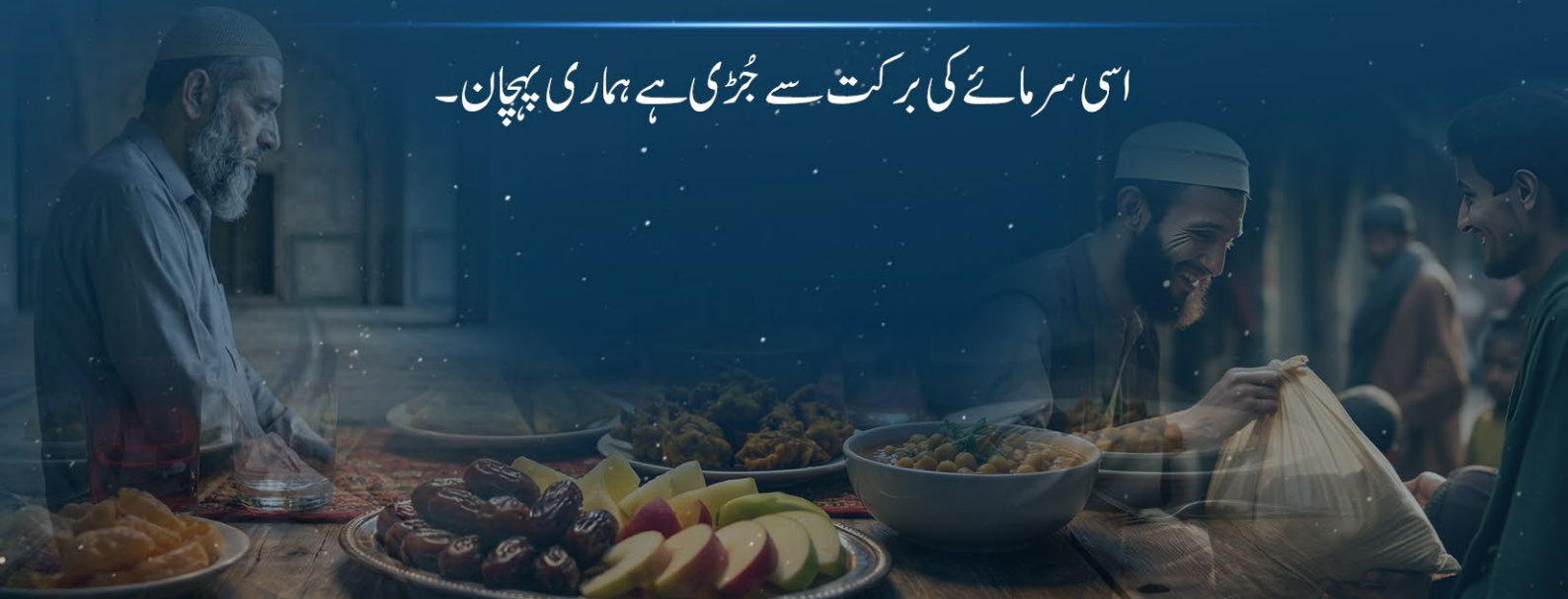


THE SCOPE

فہرست 2026

HAI
RAMIZAN

اسی سرمائے کی برکت سے جڑی ہے ہماری پہچان۔



عرضِ مدیر

محترم قارئین ،

رمضان ہمیں تدبیر اور بصیرت عطا کرتا ہے۔ یہ ہمیں تحمّل کے ساتھ زندگی کے معاملات میں غور و فکر کرنے اور اپنے ارادوں کو ازسر نو ترتیب دینے کی دعوت دیتا ہے۔

اس شمارے میں یہی سوچ ہماری تحریروں میں بھی جھلکتی ہے۔ سرمایہ ہے رمضان سے لے کر زکوٰۃ اور منصفانہ برتاؤ سے متعلق ہماری شرعی رہنمائی تک ، ذمہ دارانہ فنانشنگ ، aik کے ساتھ ڈیجیٹل پیش رفت اور بامقصد شراکت داریوں تک۔ ہر تحریر اس مقصد کی عکاسی کرتی ہے جو ہمارے کام کی رہنمائی کرتا ہے۔

مجھے امید ہے کہ جب آپ ان تحریروں سے گزریں گے تو آپ کو ہماری کاوشوں کے پیچھے موجود نیت اور اس مضبوط ثقافت کا احساس ہوگا جسے ہم مل کر پروان چڑھا رہے ہیں۔

آمنہ اطہر
اسسٹنٹ برانڈ مینیجر
مارکیٹنگ





01

سرمايہ ہے رمضان :
رمضان کی ایک خصوصی مہم

02

اسلام میں زکوٰۃ کی اہمیت

05

مرکز نگاہ :
محمد ایوب کی نظر میں سروس کوالٹی

07

ہماری ٹیم کی طاقت

08

Aik: حالیہ اپ ڈیٹس

10

برانڈنگ کے پس منظر میں :
بینکا تکافل کنونشن

12

پیشہ ورانہ کامیابی اور مادريت میں توازن





13

قیادت کی رسائی : ایک خلاصہ

14

بینک اسلامی کا
39واں رمضان کرکٹ فیسٹیول

15

بینک اسلامی بمقابلہ گلپور کالف کلب



16

خواتین کاروباری افراد کو بااختیار بنانا

17

ہمارے او آر ایم سسٹم کا آغاز

18

ذمہ دارانہ فنانشنگ کو مضبوط بنانا



19

سربراہان سے بات چیت

HAI RAMAZAN

اسی سرمائے کی برکت سے جڑی ہے ہماری پہچان۔

سرمایہ ہے رمضان :
اپنے مشن کو پر سو پہنچانا

رمضان کیلنڈر :
13 خطوں میں رابطہ قائم کرنا

یہ کیلنڈر ہماری ٹیموں اور صارفین کے لیے بنایا گیا تاکہ وہ سحری اور افطار کے اوقات کے ساتھ ہم آہنگ رہ سکیں۔



دین کنیکٹ :

زندگی میں علم کی شمع روشن کرنا

ہم نے اس پلیٹ فارم کا استعمال رمضان سے متعلق مواد شیئر کرنے کے لیے کیا۔



پیغام قرآن :
اسلامی آگاہی پھیلانا

اس میں قرآن مجید کے مختصر اور بامعنی خلاصے شامل تھے ، جو ہمارے سینئر شریعت اسکالر ، مفتی شیخ نعمان کی جانب سے پیش کیے گئے۔ یہ خلاصے ہمارے سوشل میڈیا پلیٹ فارمز پر شیئر کیے گئے ، جس سے ہمارے ناظرین کو رمضان کے دوران اسلام کی روحانی اور اخلاقی تعلیمات کی بصیرت فراہم ہوئی۔

مشعل زکوٰۃ سیشن :
اپنے مال کو پاک کریں

مشعل زکوٰۃ سیشن کا مقصد خواتین کو زکوٰۃ کی اہمیت سمجھانا اور اس کا درست طریقے سے حساب کرنے میں مدد فراہم کرنا تھا۔ ساتھ ہی یہ یقینی بنانا تھا کہ ہر کسی کے واجبات درستگی اور اطمینان کے ساتھ پورے ہوں ، تاکہ ہمارے صارفین اسلام کے اس اہم ستون کو بغیر کسی اہیام کے ادا کر سکیں۔



اسلام میں زکوٰۃ :

اہمیت ، حساب اور درست تقسیم (شرعی نقطہ نظر سے)

مستنیر حسین وسیم | شعبہ شریعہ

اسلام میں زکوٰۃ کی اہمیت :

زکوٰۃ روحانی اور مادی دونوں طرح کی پاکیزگی کا ذریعہ ہے۔ اللہ تعالیٰ فرماتے ہیں :
”خُدِّ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا“

”ان کے مال میں سے زکوٰۃ وصول کرو تاکہ تم اس کے ذریعے انہیں پاک کرو اور ان کا تزکیہ کرو۔“
(التوبہ 9:103)

یہ آیت اس بات کی طرف اشارہ کرتی ہے کہ زکوٰۃ دل کو لالچ اور خود غرضی سے پاک کرتی ہے اور مال کو ناجائز اثرات سے پاک بناتی ہے۔ نبی کریم ﷺ نے زکوٰۃ ادا نہ کرنے کے بارے میں بھی سخت تنبیہ فرمائی ہے اور واضح کیا ہے کہ اس کو روکنا ایک سنگین گناہ ہے۔

”مَا مِنْ صَاحِبِ ذَهَبٍ وَلَا فِضَّةٍ لَا يُوَدِّي مِنْهَا حَقَّهَا إِلَّا إِذَا كَانَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ صُفِّحَتْ لَهُ صَفَائِحٌ مِنْ نَارٍ...“

”جو شخص سونا یا چاندی کا مالک ہو اور اس کا حق (زکوٰۃ) ادا نہ کرے تو قیامت کے دن اس کے لیے آگ کی تختیاں گرم کی جائیں گی...“
(صحیح مسلم)

زکوٰۃ کس پر فرض ہے ؟

اسلامی فقہ کے مطابق جب کچھ مخصوص شرائط پوری ہو جائیں تو زکوٰۃ فرض ہو جاتی ہے۔ ان میں شامل ہیں :

- شخص مسلمان ہونا چاہیے۔
- شخص کے پاس نصاب کہلانے والی کم از کم مقررہ حد سے زیادہ مال ہونا چاہیے۔
- یہ مال ایک قمری سال (حولان الحول) تک اس کی ملکیت میں رہے ، سوائے بعض صورتوں کے جیسے زرعی پیداوار۔
- مال بنیادی ضروریات (حاجاتِ اصلیہ) سے زائد ہو ، جیسے رہائش کے لیے گھر ، لباس اور دیگر ضروری اخراجات۔
- ضروریاتِ زندگی۔
- شخص کو اپنے مال پر مکمل ملکیت اور اختیار حاصل ہونا چاہیے۔



زکوٰۃ

- اگر یہ شرائط موجود ہوں تو زکوٰۃ فرض ہو جاتی ہے اور کسی جائز وجہ کے بغیر اس کی ادائیگی میں تاخیر نہیں کی جا سکتی۔

نصاب : زکوٰۃ کے لیے کم از کم حد

نصاب اس کم سے کم مال کو کہتے ہیں جس کی موجودگی میں زکوٰۃ فرض ہو جاتی ہے۔ یہ مقدار سونے اور چاندی کی مقررہ پیمائش سے اخذ کی گئی ہے :

- سونے کا نصاب : تقریباً 8 7.48 گرام

- چاندی کا نصاب : تقریباً 61 2.36 گرام

آج کے دور میں ، بیشتر علما چاندی کے نصاب کو استعمال کرنے کی سفارش کرتے ہیں کیونکہ یہ غرباء کے لیے زیادہ فائدہ مند ہے اور زکوٰۃ ادا کرنے والوں کی تعداد بڑھاتا ہے۔

زکوٰۃ کے قابل مال

شریعت نے واضح طور پر مال کی وہ اقسام بتا دی ہیں جن پر زکوٰۃ فرض ہے۔ ان میں شامل ہیں :

- نقد رقم (بینک اکاؤنٹس ، بچت ، اور کرنسی)
- سونا اور چاندی (حنفی مکاتبِ فکر کے مطابق زیورات سمیت)
- کاروباری مال اور تجارتی اشیاء
- سرمایہ کاری اور منافع ، اگر ان کی نوعیت زکوٰۃ کے قابل ہو
- وصولیاں اور قرضے جو شخص پر واجب ہوں (مضبوط قرضے)

تاہم ، کچھ اثاثے زکوٰۃ کے تابع نہیں ہیں ، جیسے :

- ذاتی رہائش (رہنے کے لیے استعمال ہونے والا گھر)
- ذاتی گاڑیاں جو سواری کے لیے استعمال ہوں
- گھریلو فرنیچر اور ذاتی اشیاء
- لباس اور روزمرہ استعمال کی اشیاء
- پیشے کے اوزار (جو روزی کمانے کے لیے استعمال ہوں)

لہذا ، زکوٰۃ صرف ایسے مال پر واجب ہے جو افزائش کی صلاحیت رکھتا ہو یا بچت کرنے یا تجارت کے لیے رکھا گیا ہو۔

زکوٰۃ کے حساب کرنے کا طریقہ

زکوٰۃ کا حساب آسان اور مقررہ شرح پر مبنی ہے۔ عمومی طریقہ یہ ہے :

کل زکوٰۃ کے قابل اثاثے - فوری واجبات یا قابل ادائیگی قرضے = خالص زکوٰۃ کے قابل مال

اس کے بعد زکوٰۃ درج ذیل شرح سے نکالی جاتی ہے :

2.5 فیصد (ایک چالیسواں ، 1/40)

مثال کے طور پر ، اگر کسی شخص کا خالص زکوٰۃ کے قابل مال 1,00 0,000 روپے ہو ، تو :

زکوٰۃ = 1,00 0,000 کا 2.5 فیصد = 2 5,000 روپے

یہ فارمولہ زکوٰۃ کے قابل زیادہ تر اموال پر لاگو ہوتا ہے ، جیسے نقد رقم ، سونا ، کاروبار ، کاروباری اسٹاک اور بچت۔



کاروبار اور تجارت پر زکوٰۃ

- کاروبار پر زکوٰۃ تجارتی سامان کی مجموعی مالیت پر واجب ہوتی ہے ، جس میں اسٹاک اور انوینٹری شامل ہیں۔ کاروبار کے مالک کو اس وقت تمام سامان کی مارکیٹ میں فروخت ہونے والی قیمت کے مطابق مالیت کا حساب لگانا چاہیے جس وقت زکوٰۃ واجب ہو۔ اس کے بعد نقد رقم ، منافع اور وصول ہونے والی رقوم (Receivables) کو شامل کیا جاتا ہے ، جبکہ وہ کاروباری واجبات جو فوری طور پر ادا کرنے ہوں ، انہیں منہا کیا جا سکتا ہے۔ خالص رقم معلوم کرنے کے بعد اس پر 2.5 فیصد کے حساب سے زکوٰۃ ادا کی جاتی ہے۔
- یہ انتہائی اہم ہے کیونکہ بہت سے لوگ غلطی سے صرف نقد پخت پر زکوٰۃ ادا کرتے ہیں جبکہ کاروباری سامان یا اسٹاک کو نظر انداز کر دیتے ہیں ، جس کی وجہ سے زکوٰۃ کی ادائیگی مکمل نہیں ہوتی۔

ادائیگی کا وقت

- زکوٰۃ ایک قمری سال مکمل ہونے کے بعد فرض ہو جاتی ہے۔ آسانی کے لیے ہر مسلمان کو چاہیے کہ ہر سال زکوٰۃ ادا کرنے کی ایک مقررہ تاریخ رکھے۔
- زکوٰۃ کو وقت سے پہلے ادا کرنا بھی جائز ہے (تعجیل الزکوٰۃ جائز ہے) ، خصوصاً اس وقت جب ضرورت مندوں اور غریبوں کو فوری ضرورت ہو۔
- تاہم جب زکوٰۃ فرض ہو جائے تو بغیر کسی جائز عذر کے اس کی ادائیگی میں تاخیر کرنا گناہ ہے۔

زکوٰۃ کی تقسیم کے شرعی اصول

(الف) ملکیت کی منتقلی (تملیک)

زکوٰۃ اسی وقت درست ہوتی ہے جب اسے اس طریقے سے دیا جائے کہ وصول کرنے والا اس کا مالک بن جائے۔ لہذا زکوٰۃ کو براہ راست عوامی فلاحی منصوبوں جیسے مساجد ، سڑکوں یا ہسپتالوں کی تعمیر پر خرچ نہیں کیا جا سکتا ، جب تک کہ اس کی ملکیت مستحق افراد کو منتقل نہ کی جائے۔

(ب) کون لوگ زکوٰۃ نہیں لے سکتے

- والدین اور دادا دادی / نانا نانی (اوپر کی نسل)
- اولاد اور پوتے پوتیاں / نواسے نواسیاں (نیچے کی نسل)
- اپنا شریک حیات (بیوی یا شوہر)

(ج) کون لوگ زکوٰۃ لے سکتے ہیں

- غریب بہن بھائی ، رشتہ دار اور کزنز
 - غریب چچا ، تایا ، ماموں اور خالہ / پھوپھی
 - غریب سسرالی رشتہ دار
 - غریب پڑوسی اور کمیونٹی کے افراد
- درحقیقت مستحق رشتہ داروں کو زکوٰۃ دینا زیادہ باعثِ اجر ہے کیونکہ اس میں صدقہ و خیرات دینے کے ساتھ ساتھ صلہٴ رحمی بھی شامل ہوتی ہے۔

زکوٰۃ سے متعلق ہونے والی عام غلطیاں

بہت سے مسلمان آگاہی کی کمی کی وجہ سے زکوٰۃ کے معاملے میں غلطیاں کر بیٹھتے ہیں۔ عام غلطیوں میں شامل ہیں :

- درست حساب کے بغیر زکوٰۃ ادا کرنا
- صرف رمضان میں زکوٰۃ دینا جبکہ زکوٰۃ کا سال مکمل ہونے کو یقینی نہ بنانا
- کاروباری اسٹاک یا سونے کے زیورات کو نظر انداز کرنا
- غیر مستحق افراد کو زکوٰۃ دینا
- زکوٰۃ کو براہ راست مسجد کی تعمیر پر خرچ کرنا
- زکوٰۃ کو عام صدقہ و خیرات (صدقہ) کے ساتھ ملا دینا
- یہ غلطیاں زکوٰۃ کی ادائیگی کو غیر معتبر بنا سکتی ہیں ، جس کا مطلب ہے کہ زکوٰۃ کی ذمہ داری ابھی باقی رہتی ہے



بینک اسلامی میں پر شخص کس طرح

کسٹمر سروس

کو بہتر بنانے میں مدد کر سکتا ہے ؟



محمد ایوب

ہیڈ سروس کوالٹی اینڈ سی ایکس

جب ہم بینکنگ میں کسٹمر سروس کے بارے میں بات کرتے ہیں تو عموماً گفتگو کا آغاز برانچ کے کاؤنٹر سے ہوتا ہے۔ ہم تصور کرتے ہیں کہ ایک ریلیشن شپ مینیجر کسی کسٹمر کا خیر مقدم کر رہا ہے ، ایک ٹیلر کوئی ٹرانزیکشن مکمل کر رہا ہے ، یا کال سینٹر کا نمائندہ کسی شکایت کو حل کر رہا ہے۔ جب کوئی مسئلہ پیش آتا ہے تو اکثر ہم یہ سمجھتے ہیں کہ خرابی وہیں پر ہوئی ہے۔

لیکن جب ہم 2026 کی طرف دیکھتے ہیں تو ہمیں ایک مختلف نقطہ نظر کو تسلیم کرنا ہوگا : زیادہ تر سروس کی ناکامیاں کاؤنٹر پر شروع نہیں ہوتیں۔

یہ اس سے بہت پہلے شروع ہو جاتی ہیں جب کسٹمر بینک میں داخل بھی نہیں ہوتا ہے یا اپنی اسکرین پر ٹیپ بھی نہیں کرتا ہے۔

اگر ہم واقعی اپنے مشن "انسانیت کو رہا سے بچانے" کے لیے سنجیدہ ہیں تو ہمیں سروس کے بارے میں اپنے سوچنے کے انداز کو مکمل طور پر ازسر نو ترتیب دینا ہوگا۔

امانت (Amanah):

اعتماد ایک عملی معیار

اسلامی مالیات میں امانت صرف ایک لفظ نہیں ہے بلکہ یہ ایک امانتی ذمہ داری اور اخلاقی فریضہ ہے۔ جب کوئی صارف بینک اسلامی کا انتخاب کرتا ہے تو دراصل وہ اپنے اقدار کے ساتھ ہم آہنگی کا انتخاب کر رہا ہوتا ہے اور ہماری دیانت داری اور ایمانداری پر اعتماد کا اظہار کر رہا ہوتا ہے۔

اگر کسی صارف کو ایک ہی دستاویز بار بار جمع کروانا پڑے ، یا انہیں OTP (ون ٹائم پاس ورڈ) میں تاخیر کا سامنا ہو جس کی وجہ سے ان کا سیشن ختم ہو جائے ، تو یہ صرف ایک معمولی تکلیف نہیں ہوتی۔ یہ ایسی رکاوٹ ہے جو اعتماد کو کمزور کر دیتی ہے۔ ہماری احسان کی قدر (بہترین کارکردگی) کو پہلی ہی بار درست عمل (First Time Right Processing) میں ظاہر ہونا چاہیے۔ بہترین کارکردگی کا مطلب یہ ہے کہ ہم شعوری طور پر سوچیں اور خود سے سوال کریں کہ ہم اس کام کو مزید بہتر کیسے کر سکتے ہیں ؟

یہاں تک کہ اُس وقت بھی جب کوئی دیکھ نہیں رہا ہوتا۔



حقیقی تجربہ پہلی باقاعدہ ملاقات سے پہلے ہی شروع ہو جاتا ہے

جب تک کوئی کسٹمر ہماری برانچ میں داخل ہوتا ہے ، بینک اسلامی موبائل ، یا aik ڈاؤن لوڈ کرتا ہے۔ پاکستان کی پہلی مکمل ڈیجیٹل اسلامی بینکاری سروس - استعمال کرتا ہے ، اس وقت تک اس کا سفر پہلے ہی مختلف عوامل سے متاثر ہو چکا ہوتا ہے۔

یہ عوامل درج ذیل چیزوں سے تشکیل پاتے ہیں :

- رسائی (Accessibility) : ہماری ڈیجیٹل آن بورڈنگ کے عمل کو استعمال کرنا صارف کے لیے کتنا آسان اور فطری محسوس ہوتا ہے۔
- وضاحت (Clarity) : Key Fact Statement (KFS) کے ذریعے ہماری مصنوعات کی خصوصیات کو سمجھنا کتنا آسان ہے۔
- استحکام (Stability) : ہمارے نظام ، جو اب اپ گریڈ شدہ iMAL R14 کور بینکنگ سسٹم سے چل رہے ہیں ، صارفین کی ضروریات کو کتنا قابل اعتماد طریقے سے پورا کرتے ہیں۔
- اگر یہ بنیادی ستون کمزور ہوں تو برانچ ایک "تعلقات قائم کرنے کا مرکز" کے بجائے "مسائل حل کرنے کا مرکز" بن جاتی ہے۔ اس صورتحال سے بچنے کے لیے ہمیں اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے Business Conduct and Fair Treatment of Consumers (BC&FRC) فریم ورک کے مطابق کام کرنا ہوگا ، جو اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ مصنوعات کے پورے لائف سائیکل کے ہر مرحلے پر صارفین کے ساتھ منصفانہ سلوک کیا جائے۔

ذہنیت میں ایک مشترکہ تبدیلی

خدمت میں بہترین کارکردگی کسی ایک شعبے کی ذمہ داری نہیں بلکہ ایک اجتماعی امانت ہے۔ ہر اندرونی فیصلہ بیرونی سطح پر اثرات مرتب کرتا ہے :

- اگر آپ کریڈٹ کے شعبے میں کام کرتے ہیں : آپ کا ٹرن اراؤنڈ ٹائم ہی انصاف (عدل) ہے۔ منظوری کے عمل کو تیز اور مؤثر بنانا (جس کا ہدف 80 فیصد تک رفتار بڑھانا ہے) دراصل کسٹمر سروس ہی ہے۔
- اگر آپ آپریشنز میں کام کرتے ہیں : آپ کے عمل کی وضاحت اور دستاویزات کی درستگی ہی کسٹمر سروس ہے۔
- اگر آپ ڈیجیٹل بینکنگ یا آئی ٹی میں کام کرتے ہیں : نظام کا استحکام اور بینک اسلامی موبائل ایپ پلیٹ فارم کے لیے 99.9 فیصد اپ ٹائم برقرار رکھنا بھی کسٹمر سروس ہی ہے۔
- اگر آپ ہیومن ریسورسز (HR) میں کام کرتے ہیں : ایسی تنظیمی ثقافت کو فروغ دینا جہاں Fair Treatment of Consumers (FTC) کو کارکردگی کے جائزوں کا حصہ بنایا جائے ، دراصل کسٹمر سروس ہی ہے۔

سوال یہ نہیں ہے کہ آیا آپ براہ راست صارفین سے رابطہ رکھتے ہیں یا نہیں۔ اصل سوال یہ ہے کہ کیا آپ کا کام کسی اور کے لیے صارفین کی خدمت کرنا آسان بناتا ہے یا مشکل۔ ہم ایک ایسے ماڈل کی طرف بڑھ رہے ہیں جہاں اندرونی آپریشنل لیول معاہدوں (Operational Level Agreements - OLAs) کے ذریعے ہم ایک دوسرے کے ساتھ بھی وہی معیارِ عمدگی اختیار کریں گے جس کا وعدہ ہم اپنے صارفین سے کرتے ہیں۔

معیار کو بلند کرنا

آج کے دور میں صارفین ہمارا صرف دوسرے بینکوں کے ساتھ مقابلہ نہیں کرتے ، بلکہ ہر اس بہتر تجربے کے ساتھ موازنہ کرتے ہیں جو انہیں زندگی کے دیگر معاملات میں حاصل ہوتا ہے ، چاہے وہ Uber کے ذریعے سواری بک کرنا ہو یا Foodpanda سے کھانا آرڈر کرنا۔ اگر ہم سب سے زیادہ قابل اعتماد اسلامی بینک بنے رہنا چاہتے ہیں تو ہماری سروس سادہ ، قابل بھروسہ اور انسانی احساسات سے بھرپور محسوس ہونی چاہیے۔

اسلامی بینکاری میں خدمت میں عمدگی صرف حریفوں سے بہتر کارکردگی دکھانے کا نام نہیں ، بلکہ اس اعتماد کی پاسداری کرنا ہے جو ہم پر کیا گیا ہے۔ یہ امانت ہم سب کی مشترکہ ذمہ داری ہے۔ آئیے ہم اپنے ہر کام میں احسان (Ihsan) کا عہد کریں ، تاکہ بینک اسلامی شریعت کے مطابق بہترین خدمات فراہم کرنے کے حوالے سے ہمیشہ پہلی ترجیح بنا رہے۔

ہماری ٹیم کی طاقت

ایک تازہ آغاز اور نئے مقصد کے ساتھ

جون 2023 میں بینک اسلامی میں شمولیت کے بعد ، میرا سفر ترقی ، حوصلے ، اور انصاف پر ایمان کا سفر رہا ہے۔ ایک ذاتی مشکل کا سامنا کرنے کے بعد ، میں نے اپنا عہدہ چھوڑنے کا مشکل فیصلہ کیا۔ ایک شفاف اور مکمل جائزے کے بعد ، مجھے 16 دسمبر 2024 کو باقاعدہ طور پر دوبارہ اپنے عہدے پر بحال کیا گیا۔

یہ لمحہ صرف کام پر واپس آنے کا نہیں تھا – بلکہ یہ عزت ، اعتماد ، اور امید کے ساتھ واپس آنے کا موقع ملنے کا پیغام تھا۔ اپنے کردار میں ، میں اب زیادہ جذبے کے ساتھ خدمات انجام دیتی ہوں، خاص طور پر صارفین کے اعتماد کو قائم کرنے میں مدد دینے کے لیے۔ مجھے اس ٹیم کا حصہ بن کر فخر ہے جو واقعی اپنے لوگوں پر یقین رکھتی ہے اور مشکلات کے دوران ان کا ساتھ دیتی ہے۔ میں اس سفر کو لگن اور شکرگزاری کے ساتھ جاری رکھنے کا ارادہ رکھتی ہوں .



افشان جبین
کسٹمر سروس آفیسر

ٹرینی سے گورننس گارجین تک کا ایک مکمل سفر

میں نے 2008 میں بینک اسلامی میں ایک ٹرینی آفیسر کے طور پر اپنے کیریئر کا آغاز کیا۔ اس وقت تجربہ کم تھا ، لیکن سیکھنے کا جذبہ بہت تھا۔ کئی سالوں کے دوران میں مختلف عہدوں پر کام کرتے ہوئے آگے بڑھتا رہا ، جن میں کسٹمر سروسز آفیسر سے لے کر مینیجر تک کے عہدے شامل ہیں۔ ہر عہدے نے مجھے ذمہ داری ، قیادت اور تعہد کے حوالے سے بہت کچھ سیکھنے کا موقع فراہم کیا۔

میری پیشہ ورانہ زندگی کے نمایاں ترین لمحات میں سے ایک 2015 میں حصول (Acquisition) کے دوران سابقہ KASB برانچ کا انتظام سنبھالنا تھا۔ یہ ایک ایسا تجربہ تھا جس نے میرے پیشہ ورانہ سفر کو نئی سمت دی۔ بعد ازاں میزان بینک میں مزید تجربہ حاصل کرنے کے بعد میں 2025 میں دوبارہ بینک اسلامی میں نئے خیالات اور ایک نئے عزم کے ساتھ شامل ہوا۔ اب گورننس اینڈ کنٹرول میں اپنی ذمہ داریوں کے تحت میں CSM اسکور کارڈ UAT اور ڈیجیٹل واؤچر آرکائیو جیسے اقدامات کو آگے بڑھانے پر توجہ دے رہا ہوں ، تاکہ بینک اسلامی کو مستقبل کی سوچ پر مبنی گورننس اور ڈیجیٹل کنٹرولز کو اپنانے میں مدد مل سکے۔



محمد عادل علی
مینیجر
گورننس اینڈ کنٹرول

ڈیجیٹل تبدیلی کو اپنانا

بینکاری ایک بڑی تبدیلی کے دور سے گزر رہی ہے ، جہاں کاغذی نظام ڈیجیٹل پلیٹ فارمز میں منتقل ہو رہا ہے۔ ٹریڈ فنانس میں اپنے رول میں ، میں نے خود دیکھا ہے کہ خودکار نظام (آٹومیشن) نے کاموں کو کس طرح آسان بنایا ہے ، انسانی غلطیوں میں کمی کی ہے اور کارکردگی میں اضافہ کیا ہے۔

ڈیٹا پر مبنی فیصلے اب زیادہ آسانی سے ممکن ہو گئے ہیں ، جس سے ٹیموں کو کارکردگی کا جائزہ لینے اور رجحانات پر بروقت ردعمل دینے میں مدد ملتی ہے۔ اس تبدیلی نے نہ صرف اندرونی نظام کو بہتر بنایا ہے بلکہ صارفین کے تجربے کو بھی بہتر کیا ہے ، جس سے لین دین تیز تر اور زیادہ سہل ہو گیا ہے۔

بینکاری میں ڈیجیٹل تبدیلی ہمارے کام کرنے اور صارفین کے ساتھ روابط قائم کرنے کے طریقے کو بدل رہی ہے۔ جدت کو اپنانا اور مسلسل سیکھنے کا عمل ہمیں زیادہ مؤثر نظام بنانے میں مدد دیتا ہے جو صارفین کے تجربے کو بہتر بناتے ہیں .



ثنا شکور
سینئر آفیسر
ٹریڈ فنانس

پاکستان کی ڈیجیٹل معیشت کی جانب ایک اہم سنگ میل



aik نے اسٹیٹ بینک آف پاکستان اور پاکستان ایئرپورٹس اتھارٹی کے تعاون سے اسلام آباد انٹرنیشنل ایئرپورٹ پر تمام ٹچ پوائنٹس پر مکمل طور پر ڈیجیٹل اور کیش لیس ادائیگیوں کو ممکن بنا دیا ہے۔

یہ سنگ میل پاکستان کو ایک ہموار ڈیجیٹل معیشت کی جانب تیزی سے آگے بڑھانے کے لیے aik کے عزم کی عکاسی کرتا ہے۔

aik بہت ہے! ملازمین کی سرگرمی

ہماری لائچ مہم "aik بہت ہے" کے ریفریشر کے طور پر، اس داخلی سرگرمی نے اس مہم کے فلسفے کو ورک پلیس کلچر کا حصہ بنایا۔

ٹیم کے اراکین نے شیئر کیا کہ "aik" ان کے لیے کیا معنی رکھتا ہے



بینکنگ سے آگے دین اور دنیا، aik کے ساتھ

aik آپ کے لیے "aik دین" پیش کرتا ہے، ایک ان-ایپ فیچر جو روحانی ضروریات کو ڈیجیٹل بینکنگ کے تجربے میں شامل کرنے کے لیے ڈیزائن کیا گیا ہے۔

روزانہ اقوال



قبلہ کی سمت



ڈیجیٹل قرآن



اذان کی اطلاعات



زکوٰۃ کی ادائیگیاں



اسلامی کیلنڈر



ڈیجیٹل تسبیح



ان فیچرز کو ایپ میں شامل کر کے، aik صرف لین دین تک محدود نہیں رہتا بلکہ ایک قابل اعتماد ساتھی بن جاتا ہے جو آپ کے دین اور دنیا کو ایک ہی پلیٹ فارم پر منظم کرنے میں مدد دیتا ہے۔



رشتے استوار کرنا کام سے آگے پیڈل سرگرمی

تعاون اور فلاح و بہبود کو فروغ دینے کے لیے ، aik نے ایک داخلی پیڈل سرگرمی کا اہتمام کیا جس نے ٹیموں کو ایک پرجوش اور دلچسپ ماحول میں ایک ساتھ ملایا۔



اس رمضان کا مقصد

بینکنگ پاک تودل صاف

اس رمضان ، aik نے یہ باور کرایا کہ مالی فیصلے ذاتی اقدار کی عکاسی کرتے ہیں ، اور یہ پیغام شریعت کے مطابق ڈیجیٹل بینکنگ پر مرکوز 360° مہم کے ذریعے پیش کیا گیا۔

زکوٰۃ کی آسان منتقلی ، ڈیجیٹل عیدی ، اور اخلاقی کاروباری حل جیسے اقدامات کے ذریعے ایمان اور ٹیکنالوجی کو معنی خیز انداز میں یکجا کیا گیا۔

یہ مہم aik کی پہلی مکمل طور پر AI سے چلنے والی مہم بھی تھی ، جس نے برانڈ کے لیے ایک نیا تخلیقی معیار قائم کیا۔





عمیر حسن
برانڈ مینیجر، مارکیٹنگ

بانکا تکافل کانونشن برانڈنگ کے پس منظر میں



مارکیٹنگ کو اکثر چمکدار بصری مواد یا پرکشش نعرے تک محدود سمجھا جاتا ہے، لیکن اصل جادو اس وقت ہوتا ہے جب آپ ایسی کہانی بیان کریں جو ان لوگوں کے دلوں سے گونجتی ہو جن سے آپ رابطہ قائم کرنا چاہتے ہیں۔ مالم جبہ میں منعقد ہونے والے BancaTakaful Convention 2026 کے لیے، ہمیں معلوم تھا کہ ہمارے پاس ایک خاص موقع ہے نہ صرف ایک شاندار تقریب منعقد کرنے کا، بلکہ اپنی ٹیم اور ان کی حاصل کردہ شاندار کامیابیوں کا اعتراف کرنے کا

مرحلہ 1: مرکزی خیال کی تخلیق "جب جذبہ جیت ہو"

"جب جذبہ جیت ہو" کا مقصد لوگوں کے جذبات کی عکاسی کرنا تھا۔ یہ ایک تھیم تھی جو براہ راست ان لوگوں سے مخاطب تھی جنہوں نے ناممکن کو ممکن بنایا، حدوں کو عبور کیا، اور ریکارڈ توڑ فروخت حاصل کی۔ یہ تھیم ایک عملی پیغام اور ہر اُس فرد کے اعتراف کے طور پر تھا جس نے اس عظیم کامیابی میں حصہ ڈالا۔ یہ ہمارے لوگوں کا جشن تھا جنہوں نے، بالکل فلم کے ایکشن ہیروز کی طرح، بڑی رکاوٹوں پر قابو پایا اور نئی بلندیوں تک پہنچے۔

مرحلہ 2: تصویری منظر کشی ایک فلمی ایکشن کی کہانی

اگرچہ مالم جبہ کے برف پوش پہاڑ مجموعی ماحول کو متاثر کرتے تھے، مناظر انتہائی حسین اور حقیقت سے بڑے دکھائے گئے تھے، تاکہ کامیابیوں کی عظمت کی عکاسی ہو سکے۔ یہ ہماری ٹیم کو ایک بڑے ہیروز، ایکشن کے کردار، میں بدلنے کے بارے میں تھا جو کسی بھی چیلنج پر آسانی سے قابو پا سکتے ہیں۔

حقیقت سے بڑے مناظر

ہم نے ایسے بلند ترین کرداروں کا تصور کیا، اس بات کو اجاگر کرتے ہوئے کہ ہمارے لوگوں نے ایسی کامیابیاں حاصل کیں جو ان کے راستے میں موجود رکاوٹوں سے بالاتر تھیں۔

فلمی انداز

اس کی شکل و صورت کو جان بوجھ کر فلمی انداز دیا گیا تھا، بالکل کسی ایکشن فلم کی طرح۔ ہم نے مبالغہ

آمیز کرداروں کو برف کو چیرتے ہوئے دکھایا ، جو اپنے پیچھے آگ کی ایک لکیر چھوڑتے جاتے ہیں۔ یہ اس بات کی علامت تھا کہ ہمارے لوگوں کے حوصلے اور جرات نے تبدیلی کے جذبے کو بھڑکا دیا۔

اے آئی انضمام (AI Integration)

ہم نے اے آئی کے ذریعے تیار کردہ تصاویر استعمال کیں جن میں ہماری ٹیموں کو برفانی لباس میں دکھایا گیا ، جس سے ایکشن اور مثبت قدمی کے موضوع کو مزید مضبوطی ملی۔ ان تصاویر نے ہر شریک کو یہ احساس دلایا کہ وہ ایک بڑی اور معنی خیز کہانی کا حصہ ہیں۔

مرحلہ 3: ایونٹ ڈیزائن کہانی کو حقیقت کا رنگ دینا

بال کا ڈیزائن

ہم نے موسم سرما کے کھیلوں ، ایکشن فلموں اور متحرک کمپوزیشن سے متاثر ہو کر ڈیزائن تیار کیا۔ ہر حصے کو سوچ سمجھ کر اس طرح ترتیب دیا گیا کہ توجہ ہماری ٹیم کی طاقت اور کارکردگی پر مرکوز رہے۔

تحائف (Giveaways)

اعلیٰ معیار کے برفانی لباس سے لے کر ذاتی نوعیت کی اشیاء تک ، ہر تحفہ اس کامیابی اور فتح کی عکاسی کے لیے تیار کیا گیا تھا جو ہماری ٹیم نے حاصل کی۔

خصوصی طور پر سید صہیب کاظمی ، شاہمیر ، جمیل بھائی (مارکیٹنگ) اور ذوالفقار لہری ، سمیل نعمان ، معیز اللہ خان ، اسامہ نسیم اور شاہ رخ (بانکا) کا ذکر ضروری ہے ، جن کی موقع پر بہترین ہم آہنگی اور باریکیوں پر گہری نظر نے اس بات کو یقینی بنایا کہ حقیقت میں یہ بالکل اسی وژن کے مطابق ہو جس کا تصور کیا گیا تھا۔ انہوں نے کاغذ پر موجود خیالات کو ایک مربوط اور دلکش تجربے میں بدل دیا جو ہمارے تھیم کے ساتھ مکمل طور پر ہم آہنگ تھا۔

مرحلہ 4: کامیابی کا معیار مشترکہ یادگار لمحہ

ہمیں موصول ہونے والی آراء نے اس بات کی تصدیق کی کہ ہم نے واقعی کچھ خاص حاصل کیا ہے۔ ہماری ٹیم کے افراد اس احساس کے ساتھ واپس لوٹے کہ وہ باختیار ہیں اور یہی وہ لوگ ہیں جن کی بدولت بینک اسلامی نئی بلندیوں تک پہنچا۔

یہ ایونٹ بینک اسلامی کی تاریخ میں اپنی نوعیت کا بہترین ایونٹ بھی قرار دیا گیا۔



پیشہ ورانہ گامیابی اور مادریت میں توازن



انیتا نوید
منیجر آف سسٹمز اینڈ
پروسیجر گورننس اینڈ کنٹرول

ایک پیشہ ور خاتون ہونا ذمہ داری کا تقاضا کرتا ہے۔ ماں ہونا غیر متزلزل عزم اور وابستگی چاہتا ہے۔ اور روزانہ دونوں ذمہ داریاں نبھانا طاقت، نظم و ضبط اور ہمت کا تقاضا کرتا ہے۔

ایک کام کرنے والی ماں کے طور پر میں نے یہ سیکھا ہے کہ ہر پرسکون پیشہ ورانہ شخصیت کے پیچھے خاموش قربانیوں اور ثابت قدمی کی ایک کہانی ہوتی ہے۔ ہم میں سے بہت سی خواتین کے لیے دن کی شروعات گھر سے ہوتی ہے۔ گھریلو ذمہ داریاں سنبھالنا، بچوں کو اسکول کے لیے تیار کرنا اور اس بات کو یقینی بنانا کہ ہر کام باقاعدگی سے چلتا رہے۔ جب ہم دفتر پہنچتے ہیں تو گویا ایک مرحلہ پہلے ہی مکمل ہو چکا ہوتا ہے، لیکن اس کے باوجود ہم پوری توجہ اور عزم کے ساتھ اپنے فرائض انجام دینے کے لیے تیار ہوتے ہیں۔

چیلنجز واقعی موجود ہوتے ہیں۔ ڈیڈ لائنز اکثر گھریلو ضروریات سے اور میٹنگز بچوں کے اسکول کے معاملات سے ٹکرا جاتی ہیں۔ کئی بار راتوں کو جاگ کر بھی اہداف حاصل کرنا ہوتے ہیں۔ اور اکثر ایک خاموش سا سوال دل میں ابھرتا ہے: کیا ہم کام اور خاندان دونوں کو کافی وقت اور توجہ دے پا رہے ہیں؟

ماں ہونا وہ سبق سکھاتا ہے جو کسی تربیت سے نہیں مل سکتا۔ یہ حقیقی وقت کے انتظام، دباؤ میں تحمل، مسئلے حل کرنے کی صلاحیت، اور جذباتی مضبوطی پیدا کرتی ہے۔ یہ خصوصیات مضبوط قائدین اور بہتر ٹیم ممبران تیار کرتی ہیں۔

کام کرنے والی ماؤں کی حوصلہ افزائی اور تعاون ان کو طاقتور اور مضبوط بناتی ہے۔ بینک اسلامی میں، سمجھ بوجھ اور اعتماد کا ماحول خواتین کو اپنے فرائض اعتماد کے ساتھ انجام دینے کی اجازت دیتا ہے۔ پیشہ ورانہ اور انفرادی طور پر قدر محسوس کرنا ہر چیز میں فرق ڈال دیتا ہے۔

ایک کام کرنے والی ماں ہونے کے ناطے میں نے یہ سیکھا ہے کہ توازن کا مطلب کمال حاصل کرنا نہیں بلکہ نیت اور ثابت قدمی ہے۔ اور جیسے جیسے مزید خواتین پیشہ ورانہ اور ذاتی ذمہ داریوں کو وقار کے ساتھ نبھاتے ہوئے آگے بڑھتی ہیں، میرا یقین ہے کہ بینک اسلامی مضبوط اور مزید متاثر کن بنتا جائے گا۔

اسٹریٹجک (حکمت عملی) شراکت داری کو مضبوط بنانا

لیڈرشپ آؤٹ ریچ (لیڈر شپ سے رابطہ) فیصل آباد اور لاہور

اپنے تعلقات کو گہرا کرنے اور بامعنی کاروباری شراکت داری کو فروغ دینے کی جاری کوششوں کے حصے کے طور پر ، ہم نے فیصل آباد اور لاہور میں منتخب بڑے کارپوریٹ کلائنٹس کے ساتھ اعلیٰ سطحی ملاقاتوں کا ایک سلسلہ شروع کر کے ایک فعال قدم اٹھایا۔

ہمارے ڈپٹی چیف ایگزیکٹو آفیسر ، عمران ایچ شیخ ، کے ساتھ سید علی ہاشم ، حارث منور ، اور عدنان احمد نے ان شہروں کا سفر کیا تاکہ ممتاز کاروباری گروپوں کی سینئر قیادت ، سی ای اوز ، اسپانسر ڈائریکٹرز ، اور فنانس ٹیموں سے ملاقات کریں۔

یہ ملاقاتیں ہمیں بے حد قیمتی موقع فراہم کرتی ہیں کہ ہم اپنے کلائنٹس کی بات سن سکیں ، ان کے موجودہ چیلنجز اور اہداف کو سمجھ سکیں ، اور ان کی ضروریات کے مطابق حل پیش کر سکیں۔ ایسا کر کے ہم اپنے آپ کو ایک ایسے شراکت دار کے طور پر مستحکم کرتے جو نہ صرف کاروباری ضروریات کے مطابق ردعمل ظاہر کرتا ہے بلکہ مواقع فراہم کرنے میں بھی پیش قدم ہے ، جو کلائنٹس کو مسلسل بدلتی ہوئی مارکیٹ میں کامیاب ہونے میں مدد دیتے ہیں۔



اہم ملاقاتیں اور اہم مشاہدات فیصل آباد :



لاہور :



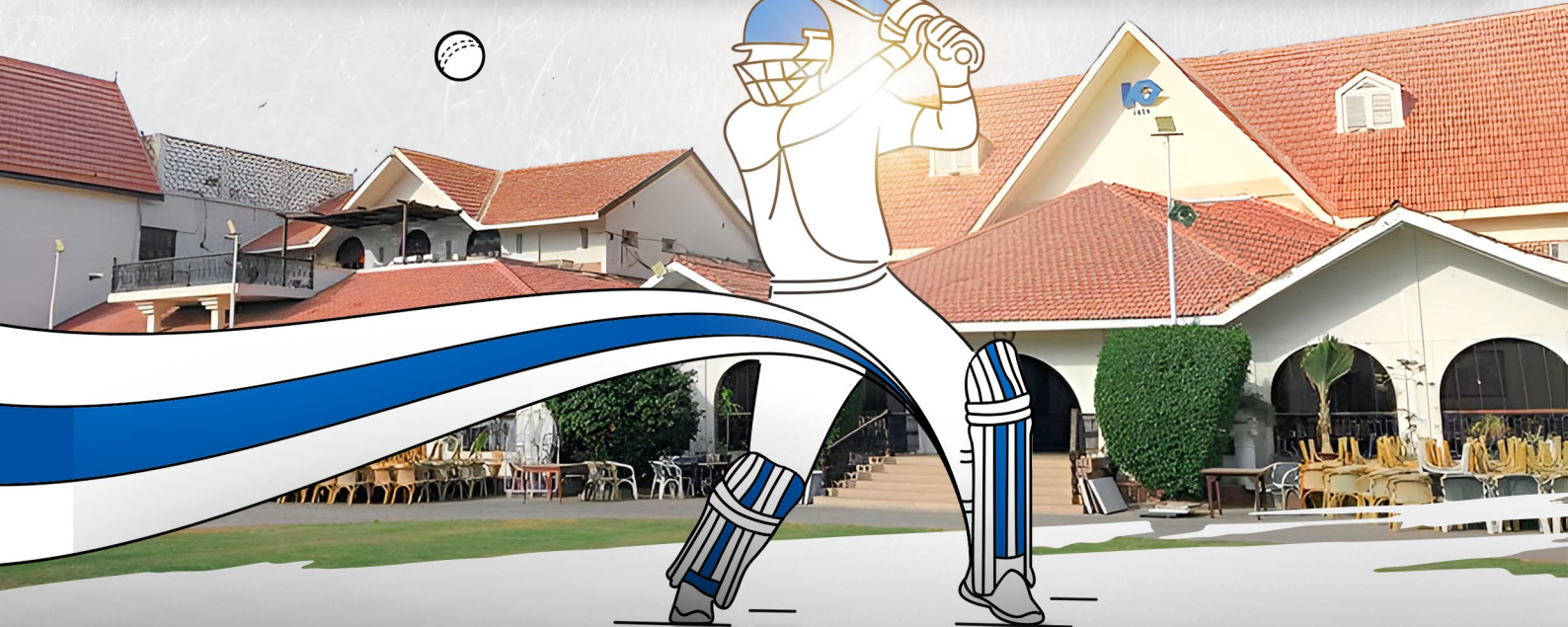
کراچی جم خانہ میں

39 ویں رمضان کرکٹ فیسٹیول



ہم نے اپنی کمیونٹی انگیجمنٹ کو ایک بار پھر مضبوط کیا ، جب ہم نے 2026 کے 39 ویں رمضان کرکٹ فیسٹیول کے لیے کراچی جم خانہ کے ساتھ شراکت داری کی۔ ذوالفقار لہری نے بینک اسلامی کی نمائندگی کرتے ہوئے باضابطہ پریس کانفرنس میں شرکت کی اور مقامی کھیلوں کے ایونٹس کی حمایت اور کمیونٹی کی ترقی میں حصہ ڈالنے کے اپنے عزم کو دہرایا۔

یہ شراکت داری ہمارے اس وژن کی عکاسی کرتی ہے کہ ہم طویل مدتی تعلقات قائم کریں اور اثر انگیز ایونٹس کے ذریعے مشترکہ کمیونٹی کے تجربات کریں۔ اس شراکت داری کو کامیاب بنانے میں قیادت فراہم کرنے پر ذوالفقار لہری کا خصوصی شکریہ۔



ایک شاندار ویک اینڈ

بینک اسلامی x گلموہر گولف کلب

ہم نے 13 تا 15 فروری کو ہونے والے 2026 کے گولف ٹورنامنٹ کے لیے گلموہر گولف کلب کے ساتھ شراکت داری کی۔ اس ایونٹ نے ہمیں کلائنٹس اور وسیع کمیونٹی کے ساتھ ایک پرجوش اور دلچسپ تجربے کے ذریعے جڑے کا موقع فراہم کیا۔

ہمارا موقع پر موجود ہونا ہمارے برانڈ کے فعال کمیونٹی انگیجمنٹ کے عزم کو مضبوط کرتا ہے، اس ایونٹ کو کامیاب بنانے میں قیمتی تعاون فراہم کرنے کے لیے ہم سجاد قریشی اور عزیز اللہ کا خصوصی شکریہ ادا کرتے ہیں۔



کاروباری خواتین کو با اختیار بنانا

مالی شمولیت - ترقی کی جانب ایک قدم

مالی شمولیت کو فروغ دینے کے ایک اہم اقدام کے طور پر، بینک اسلامی نے اسلام آباد میں کاروباری خواتین کے مالیاتی (WE-Finance) کوڈ کے اقدام پر دو روزہ مشاورتی ورکشاپ میں حصہ لیا۔ عائشہ اشرف جنگڑا اور زارا طارق نے بینک اسلامی کی نمائندگی کی، اور اسٹیٹ بینک آف پاکستان (SBP) اور ایشین ڈیولپمنٹ بینک (ADB) کے ساتھ مل کر صنفی لحاظ سے موزوں مصنوعات کی جدت طرازی پر تبادلہٴ خیال کیا۔

WE-Finance کوڈ کے دستخط کنندہ ہونے کے ناطے، ہم کاروباری خواتین کے لیے مالی وسائل تک رسائی بہتر بنانے کے لیے پرعزم ہیں، تاکہ وہ اپنے کاروبار کو ترقی دے سکیں اور معیشت میں اپنا حصہ ڈال سکیں۔ اس شراکت داری کے ذریعے، جو اسٹیٹ بینک آف پاکستان (SBP) اور ایشین ڈیولپمنٹ بینک (ADB) کے ساتھ ہے، خواتین کو با اختیار بنانے اور شمولیتی ترقی کو فروغ دینے کی جانب ایک اور قدم ہے۔



ہمارے ORM سسٹم

کا آغاز

سعد احمد

منیجر - آپریشنل رسک مینجمنٹ (ORM)
ای آر ایم ڈیپارٹمنٹ

ہمارا نیا آپریشنل رسک مینجمنٹ سسٹم (ORMS) اب فعال ہو چکا ہے ، جو بینک میں رسک مینجمنٹ کے طریقہ کار کو بہتر بنانے کی جانب ایک اہم پیش رفت ہے۔ یہ سسٹم اندرون خانہ تیار کیا گیا ہے اور ہمیں آپریشنل رسک کی شناخت ، نگرانی ، اور ان کے جواب دینے میں زیادہ مؤثر انداز میں مدد دیتا ہے ، جس سے ہمارے آپریشنز کو محفوظ بنانے میں مدد ملتی ہے۔

ایسے فوائد کے ساتھ جیسے بہتر فیصلہ سازی ، عملدرآمد کے عمل کو آسان بنانا ، اور قوانین کے ساتھ بہتر ہم آہنگی ، ORMس ہماری رسک مینجمنٹ کی صلاحیت کو فعال انداز میں بڑھاتا ہے۔ یہ سسٹم ہمارے داخلی کنٹرولز کو مضبوط کرتا رہے گا ، ہمیں زیادہ تحفظ فراہم کرے گا اور بینک کے تمام شعبوں میں بہتر کاروباری فیصلوں کی حمایت کرے گا۔



ذمہ دارانہ فنانسنگ کو مضبوط بنانا

ماحولیاتی اور سماجی رسک مینجمنٹ

(ESRM) کے لیے ہمارا عزم

سمیع اللہ

منیجر - ماحولیاتی رسک

انٹریپرائزر رسک مینجمنٹ

بینک اسلامی میں ، ہم اپنے ماحولیاتی اور سماجی رسک مینجمنٹ (ESRM) فریم ورک کو مسلسل بہتر بنا رہے ہیں ، جو اسٹیٹ بینک آف پاکستان (SBP) کے رہنما اصولوں کے مطابق ہے۔ یہ فریم ورک ہمارے غیر صارفین والے پورٹ فولیوز پر لاگو ہوتا ہے ، جن میں کارپوریٹ ، کمرشل ، SME ، ٹریڈ ، اور زراعت کے شعبے شامل ہیں ، تاکہ ہم مالی عوامل کے ساتھ ساتھ ماحولیاتی اور سماجی رسک کو بھی مؤثر طریقے سے مینج کر سکیں۔

ESM کو مسلسل اپنے کام کے عمل میں شامل کر کے ، ہم نہ صرف اپنے اثاثوں کا تحفظ کرتے ہیں بلکہ یہ بھی یقینی بناتے ہیں کہ ہم ایک پائیدار مستقبل میں اپنا حصہ ڈال رہے ہیں۔ یہ مسلسل کوشش ہمارے طویل مدتی اور ذمہ دارانہ مالیات میں مضبوط یقین کی عکاسی کرتی ہے۔

سے برابر ان بات حیث

بینک اسلامی کی آوازیں



1. اگر ہم اپنے بینک کے برانڈ کو فوری طور پر بہتر بنانے کے لیے کسی ایک رکاوٹ کو ختم کر سکتے ہوں ، تو آپ کس رکاوٹ کو منتخب کریں گے ؟ اور کیوں ؟
2. اسلامی بینکاری کے بارے میں وہ کون سی سب سے بڑی غلط فہمی ہے جو اعتماد کو کمزور کرتی ہے ، اور ہم اسے کس طرح درست کر سکتے ہیں ؟
3. وہ کون سی ایک مہارت ہے جو بینک اسلامی کو ملک کا سب سے قابل اعتماد بینک بنانے کے لیے ہر ملازم میں پیدا کرنا ضروری ہے ؟

1. ایک برانڈ صرف مہمات کے ذریعے نہیں بنتا بلکہ روزمرہ کی باہمی رابطوں سے تشکیل پاتا ہے۔ جب کوئی صارف کسی بھی برانچ میں داخل ہو یا ڈیجیٹل طور پر رابطہ کرے ، تو اسے ہر جگہ یکساں وضاحت ، پیشہ ورانہ انداز اور احترام کا احساس ہونا چاہیے۔ تسلسل اعتماد کو مضبوط بنانا ہے – اور اعتماد کی یہی مضبوطی صرف رفتار کے مقابلے میں کہیں زیادہ مؤثر انداز میں برانڈ پر بھروسہ قائم کرتی ہے۔

2. سب سے بڑی غلط فہمی یہ ہے کہ اسلامی بینکاری کا دائرہ محدود ہے – کہ یہ باختیار بنانے کے بجائے پابندیوں تک محدود ہے۔

حقیقت میں اسلامی فنانس انصاف ، شفافیت اور مشترکہ ذمہ داری کے اصولوں پر قائم ہے۔ اس غلط فہمی کو دور کرنے کے لیے ہمیں اندرونی اور بیرونی دونوں سطحوں پر آگاہی میں مزید سرمایہ کاری کرنا ہوگی۔ جب ہماری اپنی ٹیمیں ان اصولوں کو گہرائی سے سمجھتی ہیں تو وہ اعتماد کے ساتھ انہیں بیان کرتی ہیں۔ جب قیاس آرائیوں کی وضاحت ہو جاتی ہے تو اعتماد خود بخود مضبوط ہونے لگتا ہے۔

3. سب سے اہم مہارت اخلاقی اعتماد ہے – یعنی یہ صلاحیت کہ ہم جو خدمات اور مصنوعات پیش کرتے ہیں ، ان کے بارے میں پورے یقین اور وضاحت کے ساتھ مؤقف اختیار کر سکیں۔

جب ملازمین ہماری مصنوعات کی تکنیکی اور اخلاقی بنیاد کو مکمل طور پر سمجھتے ہیں تو وہ خلوص اور سچائی کے ساتھ بات کرتے ہیں۔ اعتماد پالیسیوں سے نہیں بنتا ؛ بلکہ ان لوگوں سے بنتا ہے جو اس چیز پر یقین رکھتے ہیں جس کی وہ نمائندگی کر رہے ہوتے ہیں۔ اگر ہر ملازم وضاحت ، ہمدردی اور دیانتداری کے ساتھ بات کرے تو اعتماد خود بخود قائم ہو جاتا ہے۔



فریحہ فیصل
ہیڈ ایچ آر
ریلیشن شپ مینجمنٹ

1. اگر مجھے فوری طور پر ایک رکاوٹ دور کرنی ہو تو وہ کام مکمل ہونے کے وقت (ٹرن اراؤنڈ ٹائم) کے بارے میں غیر یقینی صورتحال ہوگی – چاہے وہ اکاؤنٹ کھولنے کا عمل ہو ، فنانسنگ کی منظوری ہو یا کسی سروس کے مسئلے کا حل۔

آج کے دور میں صارفین صرف بینکوں کا موازنہ نہیں کرتے بلکہ وہ تجربات کا موازنہ کرتے ہیں

جب کسی کسٹمر کو یہ معلوم نہ ہو کہ کسی کام میں کتنا وقت لگے گا تو اعتماد کمزور ہونے لگتا ہے۔ رفتار اہم ہے ، لیکن وضاحت اس سے بھی زیادہ اہم ہے۔ اگر ہم اپنے عمل کو قابل پیش گوئی ، شفاف اور تمام برانچوں اور چینلز میں یکساں طور پر فراہم کر سکیں تو ہمارا برانڈ خود بخود زیادہ مضبوط ، قابل اعتماد اور جدید محسوس ہوگا۔



سمیل نعمان
ہیڈ آف پروڈکٹس

2. سب سے بڑی غلط فہمی یہ ہے کہ اسلامی بینکاری محض روایتی بینکاری ہی ہے جس میں صرف اصطلاحات مختلف ہیں۔ یہ تاثر خاموشی سے اعتماد کو کمزور کر دیتا ہے۔

ہم اس غلط فہمی کو دفاعی وضاحتوں کے ذریعے نہیں بلکہ تعلیم اور شفافیت کے ذریعے درست کرتے ہیں۔ ہمیں واضح طور پر یہ دکھانا ہوگا کہ رسک شیئرنگ ، اثاثہ جات پر مبنی ڈھانچے ، اور شریعہ گورننس کس طرح ایک بنیادی طور پر مختلف مالیاتی فلسفہ تشکیل دیتے ہیں۔ جب کسٹمرز اس ڈھانچے کے پیچھے موجود ”کیوں“ کو سمجھ لیتے ہیں تو اعتماد فطری طور پر پیدا ہو جاتا ہے۔

3. وہ ایک مہارت جو ہمیں ہر کردار میں پیدا کرنی ہوگی وہ ہے مالکانہ شعور (Ownership)۔

مالکانہ شعور کا مطلب ہے کہ ذمہ داری کو کسی اور شعبے پر منتقل نہ کرنا۔ اس کا مطلب یہ بھی ہے کہ ہر کسٹمر کے ساتھ رابطے کو پورے بینک کی عکاسی کے طور پر دیکھنا۔ جب ملازمین اپنے کام کی نوعیت سے آگے سوچیں اور اعتماد کے محافظ کے طور پر عمل کریں ، تو سروس حقیقی معنوں میں بدل جاتی ہے

1. . ہول سیل بینکنگ کے نقطہ نظر سے ، میں کارپوریٹ انگیجمنٹ اور فیصلہ سازی کے عمل میں پیچیدگی کو دور کروں گا۔
بڑے کلائنٹس وضاحت ، منظم ٹائم لائنز ، اور فیصلہ کن عمل کو اہمیت دیتے ہیں۔ جب منظوریوں یا اسٹریٹجی میں توقع سے زیادہ وقت لگتا ہے ، تو یہ غیر یقینی کی علامت ہے۔ اگر ہم اندرونی ہم آہنگی کو بہتر بنائیں اور تیز ، اچھے طریقے سے گورنڈ فیصلوں کو بااختیار بنائیں ، تو ہمارا برانڈ نہ صرف اخلاقی بلکہ مؤثر اور ادارہ جاتی طور پر مضبوط بھی نظر آئے گا۔

2. ادارے کی سطح پر سب سے بڑی غلط فہمی یہ ہے کہ اسلامی بینکنگ روایتی مالی ڈھانچوں کی پیچیدگی سے ہم آہنگ نہیں ہو سکتی۔

یہ غلط ہے۔ اسلامی فنانس بھی اتنے ہی مضبوط ، اور اکثر زیادہ منظم ڈھانچے فراہم کرتی ہے جو حقیقی اقتصادی سرگرمی پر مبنی ہوتے ہیں۔ ہم اس غلط فہمی کو تکنیکی مہارت کے ذریعے دور کرتے ہیں – جیسے کہ منظم شدہ سگوک ، اثاثہ پر مبنی فنانس ، اور رسک شیئرنگ ماڈلز جو پیچیدگی اور حجم میں روایتی ڈھانچوں کے برابر مقابلہ کرتے ہیں۔ مہارت اعتماد پیدا کرتی ہے۔

3. ہمیں پوری تنظیم میں جو مہارت رائج کرنی چاہیے وہ تجارتی فہم کے ساتھ اخلاقی نظم و ضبط ہے۔

قومی سطح پر اعتماد صرف نیک نیتی سے قائم نہیں ہوتا۔ اس کے لیے مارکیٹوں ، خطرات ، ریگولیٹری توقعات ، اور صارفین کی حقیقتوں کو سمجھنا ضروری ہے – جبکہ شریعت کے اصولوں کے دائرے میں مضبوطی سے رہنا بھی لازمی ہے۔

محمد ہارس منور
گروپ ہیڈ
ہول سیل بینکنگ