

کسٹمرز کے ساتھ منصفانہ طرز عمل

ایزی پیسہ ڈیجیٹل بینک نے ہمیشہ کسٹمرز کے ساتھ منصفانہ طرز عمل پر زور دیا ہے جس کے تحت ہم اپنے کسٹمرز کو اولیت دیتے ہیں اور یقینی بناتے ہیں کہ ان کے ساتھ شفاف اور منصفانہ انداز میں پیش آئیں۔

کسٹمرز کے ساتھ منصفانہ طرز عمل (FTC) کے تحت ہمارے نصب العین میں شامل ہے:

- کسٹمرز کو با اختیار بنانا تاکہ وہ تمام معلومات رکھتے ہوئے اپنا فیصلہ کریں۔
- بینک کی پروڈکٹس اور سروسز کی معلومات کسٹمرز کو منصفانہ اور شفاف انداز میں مہیا کرنے۔
- شکایات درج کروانے کے لیے کسٹمرز کو ایک سے زیادہ چینل میسر رکھنا۔

کسٹمرز کے تحفظ کے اہداف

ہماری پروڈکٹس اور سروسز اس عزم کا اظہار ہیں کہ ہم کسٹمرز کے ساتھ:

- منصفانہ
- احترام
- شفافیت
- دیانتداری

کے ساتھ پیش آتے ہیں۔ یہی طرز عمل بینک کی طرف سے پیش کی جانے والی تمام سروسز اور پروڈکٹس میں اپنا یا جاتا ہے، چاہے وہ بذریعہ کھنڈر فراہم کی جائیں یا فون پر، انٹر ایکٹیو ڈوائسز، ایپ انٹرنیٹ یا چاہے کسی دوسرے ذریعے سے مہیا کی جائیں۔ ہم سمجھتے ہیں کہ کسٹمرز کے ساتھ منصفانہ طرز عمل (Fair Treatment of Customers-FTC) اقدامات ہمارے بینک کے پورے آپریشنز کا احاطہ کرتے ہیں۔

لہذا، ہم:

- FTC کے اہداف حاصل کریں گے۔
- ٹریڈنگ کے ذریعے تمام عملے کو ان سے آگاہ کریں گے۔
- FTC کو بینک کے ضابطہ اخلاق کا حصہ بنائیں گے۔

کسٹمرز کے ساتھ منصفانہ طرز عمل (FTC) کی اہمیت

- غیر منصفانہ طرز عمل کے خلاف کسٹمرز کا تحفظ کرتا ہے۔
- بینک پر کسٹمرز کے اعتماد میں اضافہ کرتا ہے۔
- کسٹمرز کو ان کے حقوق سے آگاہ کرتا ہے۔
- کسٹمرز کو اس قابل بناتا ہے کہ وہ تمام معلومات کے ساتھ فیصلے کریں اور اپنی شکایات ہم تک پہنچائیں۔

کسٹمرز کے ساتھ منصفانہ طرز عمل (FTC) کے رہنما اصول

- غیر جانبدارانہ اور منصفانہ سلوک:
- بینک کے ساتھ معاملے کے ہر مرحلے پر کسٹمر کے ساتھ شفافیت اور ایمانداری کے ساتھ پیش آئیں۔
- معلومات کی بروقت اور واضح فراہمی:
- کسٹمرز کو پروڈکٹس اور سروسز کے بارے میں تازہ ترین معلومات فراہم کریں۔
- فی نفل انکویئریز اور آگاہی:
- موجودہ اور نئے کسٹمرز کی تعلیم کے لیے پروگرام اور مناسب طریقہ کار تیار کریں۔
- رویہ اور خدایات:
- کسٹمرز کے ساتھ پیشہ وارانہ اور خوشگوار تعلقات رکھیں۔
- فریڈم پرائیسی کی خلاف ورزی سے تحفظ کریں:
- کسٹمرز کے ڈیپازٹ، سیونگز اور دیگر مالیاتی اثاثے محفوظ رکھیں اور ان کے لیے موثر کنٹرول سسٹم تیار کریں۔
- شکایات پر کارروائی:
- شکایات پر موثر کارروائی کا نظام کسٹمر کی پہنچ میں ہونا چاہیے۔
- مسابقت:
- کسٹمرز دیگر پروڈکٹس، سروسز اور پروڈکٹس کے بارے میں آسانی اور شفاف انداز میں سرچ کر سکیں، ان سے موازنہ کر سکیں اور جہاں ممکن ہو، معقول لاگت سے ان پر منتقل ہو سکیں۔