شکایات کے لیے رابطہ کریں

(ماسوائے مائیکروفنانس بینکوں کی شکایات)

بینکاری محتسب پاکستان سیکرٹریٹ

پانچویں منزل، شاہین کمپلیکس،
ایم آر کیانی روڈ، کراچی

+92-21-99217334-8
+92-21-99217375 (فیکس)

info@bankingmohtasib.gov.pk

www.bankingmohtasib.gov.pk

سوالات و معاونت کے لیے رابطہ کریں

شعبہ بینکاری طرزِ عمل اور تحفظ صارف
بینک دولت پاکستان

آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی

+92-21-111-727-273
+92-21-99221160 (فیکس)

cpd.helpdesk@sbp.org.pk

www.sbp.org.pk

بینک صارف کی حیثیت سے اپنے

حقوق و ذمہ داریوں

کو جانیں

شعبہ بینکاری طرزِ عمل اور تحفظ صارف
بینک دولت پاکستان

ذمہ دار بینکاری

صارفین کا کردار

صارفین کے ساتھ جائز سلوک اختیار کیا جانا، صارفین اور بینکوں دونوں کا مشترکہ حق اور ذمہ داری ہے۔

بینک کے ساتھ معاملات طے کرتے ہوئے آپ کے حقوق (سبز رنگ میں) اور فرائض (سرمئی رنگ میں) درج ذیل ہیں۔

اظہارِ کوائف اور شفافیت

- مطلوبہ مصنوعات / خدمات کے حصول کے لیے درست، واضح، جامع، مفصل اور حالیہ معلومات آپ کو فراہم کی جائیں۔
- زیرِ استعمال مصنوعات / خدمات کی شرائط وضوابط میں اہم تبدیلیوں سے آپ کو بروقت مطلع کیا جائے۔

- بینک کو درست ذاتی اور مالی معلومات فراہم کریں۔
- تمام شرائط وضوابط کو قبول کرنے سے قبل پڑھیں اور اگر ضرورت ہو تو بینک سے سوالات کریں۔
- اکاؤنٹ کو استعمال کرنے کی واضح ہدایات فراہم کریں۔

موزونیت اور انتخاب

- باخبر انتخاب کے لیے پیش کردہ مصنوعات / خدمات کے بارے میں خاطر خواہ معلومات فراہم کی جائے۔

- اپنے بینک سے خاطر خواہ معلومات حاصل کریں اور ایسی پیش کردہ مصنوعات / خدمات حاصل کریں جو آپ کی ضرورت اور مالی استطاعت کے مطابق ہو۔

اخلاقی اور جائز طرزِ عمل

- آپ سے پیشہ ورانہ، جائز اور مساوی طرزِ عمل کیا جائے۔
- معمر یا معذور ہونے کی صورت میں آپ کو خصوصی معاونت فراہم کی جائے۔

- زیرِ استعمال مصنوعات / خدمات کی شرائط وضوابط کی تعمیل کریں۔
- بینک کے ساتھ معاملات میں شائستگی کا مظاہرہ کریں۔

صارف کو بااختیار بنانا

- آپ کو بینکاری مصنوعات / خدمات کو سمجھنے کے لیے بااختیار وباعلم بنایا جائے۔

- بینک کی جانب سے صارفین کو بااختیار بنانے والے اقدامات میں بھرپور حصہ لیں۔

اخفا اور جعلسازی سے تحفظ

- جعلسازی اور ممنوع معلومات افشا ہونے سے تحفظ فراہم کیا جائے۔

- اے ٹی ایمز، برانچوں اور آن لائن بینکنگ کے دوران اپنے اطراف پر نظر رکھیں اور قانون نافذ کرنے والے اداروں کو مشکوک سرگرمیوں کی اطلاع دیں۔
- اپنے کارڈز یا ذاتی اور مالی معلومات جیسے اکاؤنٹ نمبرز، پن / خفیہ کوڈز کسی کو نہ دیں۔
- اپنی اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ کا باقاعدگی سے جائزہ لیں اور کسی بھی غیر مستند لین دین یا کارڈ کی چوری ہونے کی صورت میں بینک کو فوری اطلاع دیں۔

شکایت کا اندراج وازالہ

- شکایت دور کرنے کا ایسا طریقہ کار فراہم کیا جائے، جس تک آپ کی رسائی ہو۔
- شکایت کے اندراج کے لیے فورمز کے بارے میں آگاہ کیا جائے۔
- آپ کی شکایت کا ازالہ معقول، کم خرچ، موثر، شفاف، بروقت اور غیر جانبدارانہ انداز سے ہو۔

- شکایت کا اندراج طے شدہ طریقے کے مطابق کریں۔
- مسئلے کے حل کے لیے درجہ بندی اور مقررہ وقت کا خیال رکھیں۔