



کسٹمرز کے ساتھ

غیر جانبدارانہ اور شفاف برتاؤ

ٹیلی نار مائیکرو فنانس بینک ایک ایسا کچھ بنانے کے لیے کوشاں ہے جہاں کسٹمرز کے ساتھ غیر جانبدارانہ اور شفاف برتاؤ کیا جائے

FAIR TREATMENT OF CUSTOMER

Telenor Microfinance Bank strives towards creating a culture where our customers are treated with **Fairness and Transparency**

شفاف و غیر جانبدارانہ برتاؤ سے ہماری کیا مراد ہے؟

1- کسٹمر کو تمام مسائل فراہم کرنا تاکہ وہ مطلوبہ معاملات کے تمام پہلوؤں سے آگاہ ہو کر اپنا فیصلہ کر سکیں

2- پراڈکٹس اور سروسز سے متعلق تمام تر تفصیلات کسٹمرز کو فراہم کرنا تاکہ وہ بینک کی طرف سے فراہم کردہ شفاف اور مضامناظرینہ طریقہ کار کو پرکھ سکیں

3- کسٹمرز کو اپنی شکایت ادارے تک پہنچانے کے لیے ایک سے زائد چینل کی سہولت دینا

کسٹمر کے حقوق کا تحفظ:

ٹیلی نارمائیگر دفانس بینک اپنے کسٹمرز کی ضروریات کو غیر جانبدارانہ انداز میں سمجھ کر انہیں مطلوبہ حل تجویز کرنے پر یقین رکھتا ہے۔ ہماری تمام پراڈکٹس سروسز اور پروگرام ہمارے انصاف اور شفاف انداز میں فراہم کیے جاتے ہیں تاکہ کسٹمرز کے ساتھ صاف و شفاف انداز میں غیر جانبدارانہ اور اخلاقی اصولوں پر مبنی برتاؤ کیا جائے۔ بینک کی طرف سے پیش کی جانے والی تمام پراڈکٹس اور سروسز میں انہی اصولوں کو مد نظر رکھتے ہیں، قطع نظر کہ سروسز براہ ریڈیو، ٹیلی فون، انٹرنیٹ یا دیگر ایلیکٹرانک ذریعہ، آن لائن، آن آفس، آن لائن یا دیگر چینل سے فراہم کی جائیں۔

ہم تسلیم کرتے ہیں کہ FTC ایڈیٹوریٹس بینک کے تمام پراڈکٹس کا حصہ ہے لہذا ہم:

1- FTC اہداف کے حصول کے لیے کوشاں ہیں

2- ٹریڈنگ کے ذریعے اسے تمام عملے پر پھیلانا ہے

3- FTC کو بینک بیان کردہ اقدار اور اخلاقی پالیسی کا حصہ بنا رہے ہیں

اگر آپ سمجھتے ہیں کہ آپ کے ساتھ کسی بھی طرح سے نامناسب سلوک کیا گیا ہے تو بلا جھجک ہم سے رابطہ کریں:

ہمیں کال کیجیے:

کسٹمرز اپنی شکایت براہ راست ہماری 24/7 ہیلپ لائن پر بھی درج کروا سکتے ہیں۔

ٹیلی نارمائیگر: 3737

دوسرے موبائل نیٹ ورک صارفین: 021 / 042 / 051 111-003-737

ایزی پیس رٹیلرز: 345 545

ہمیں لکھیں

منیجر،

کسٹمر سروس اینڈ کوالٹی انشورنس ڈیپارٹمنٹ

ٹیلی نارمائیگر دفانس بینک لمیٹڈ

بلڈنگ نمبر 14-A-14 ٹریڈ سنٹر، سی ایچ ایس، بلاک 7/8، کراچی یونین، کراچی۔

ای میل / سوشل میڈیا

ای میل : complaints@telenorbank.pk

فیس بک : facebook.com/easypaisa

وائس ایپ : 0341-1103737

ٹویٹر : twitter.com/easypaisa

ہمیں فیکس کریں : +92 21 34325551

تجاویز / معلومات کے لیے : info@telenorbank.pk

آپ اپنی شکایت یا تجاویز قریبی براؤچ میں موجود شکایات کاس "کے ذریعے بھی ارسال کر سکتے ہیں۔

اگر آپ ٹیلی نارمائیگر دفانس بینک لمیٹڈ کی جانب سے فراہم کردہ شکایت کے حل سے مطمئن نہ ہو تو آپ اپنی شکایت اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے پاس بھی درج کروا سکتے ہیں۔

اسٹیٹ بینک آف پاکستان

ڈائریکٹر

بینکنگ کنڈکٹ اینڈ کسٹمر پروٹیکشن ڈیپارٹمنٹ

آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی

ہیلپ لائن نمبر : +92-21-111-727-273

فیکس نمبر : +92-21-99221160

ای میل : cpd.helpdesk@sbp.org.pk

ایس پی پی پورٹل : https://sunwai.sbp.org.pk/

OUR FAIR TREATMENT OF CUSTOMER (FTC) VISION INCLUDES:

1. Empowering our customers to make educated and informed decisions
2. Availability of details on Product & Services for the customer to distinguish between fair and just practices offered by the Bank
3. Customers having access to multiple channels to lodge complaints

CONSUMER PROTECTION OBJECTIVES:

Telenor Microfinance Bank is committed to treating customers fairly, understanding their needs and offering appropriate solutions. All our products, services and programs shall reflect our commitment to serving our customers with fairness, value, clarity and dependability. This applies to all products and services offered by the Bank, whether provided across the counter, over phone, through interactive electronic devices, via the internet or by any other channel.

We acknowledge that the FTC initiative is a concept that is pervasive throughout the Bank's operations. Therefore, we shall:

1. Adopt the FTC objectives
2. Communicate the initiative to all staff through training
3. Embed FTC in the Bank's stated Values and Ethics Policy

If you feel that you have been mistreated in any way, please contact us at:

Call us:

Customers can directly log their complaints on our 24/7 UAN Help Line

Telenor Users: 3737
Other Network Users: (021 / 042 / 051) 111-003-737
easypaisa Retailers: 345 545

Write to us:

Manager,
Customer Service & Quality Assurance
Telenor Microfinance Bank Ltd.
Building No A-14, Trade Center K.C.H.S Block 7/8 Karachi Union Karachi.

Email and Social Media:

Email: complaints@telenorbank.pk
Facebook: facebook.com/easypaisa
WhatsApp: 0341-1103737
Twitter: twitter.com/easypaisa
FAX US: +92 21 34325551
For suggestions: info@telenorbank.pk

Complaint Box:

You may drop your complaints or suggestions in the "Complaints/Suggestion" box available at your nearest branch

In case you are not satisfied with the resolution provided by Telenor Microfinance Bank Ltd. You may lodge your complaint with the State Bank of Pakistan.

State Bank of Pakistan

Director,
Banking Conduct and Consumer Protection Department
I.I Chundrigar Road, Karachi.
Help Line : +92-21-111-727-273
Fax No: +92-21-99221160
Email: cpd.helpdesk@sbp.org.pk
SBP Portal: https://sunwai.sbp.org.pk/

FAIR TREATMENT OF CUSTOMERS

Telenor Microfinance Bank's value 'Customer Focused' is demonstrated by always keeping customers first and ensuring they're treated with fairness and transparency.

OUR 'FAIR TREATMENT OF CUSTOMERS' (FTC) VISION INCLUDES:



- Empowering our customers to make educated and informed decisions.
- Availability of details of the Bank's products and services for the customers, in a fair and transparent manner.
- Providing access to multiple channels for customers to lodge complaints.

CUSTOMER PROTECTION OBJECTIVES



Our products and service programs reflects our commitment to serving our customers with:

- Fairness
- Value
- Clarity
- Dependability

This applies to all products and services offered by the Bank, whether provided across the counter, over the phone, through interactive electronic devices, via app, internet or any other channel.

We believe that the Fair Treatment of Customers (FTC) initiative, is a concept that is pervasive throughout the Bank's operations.

Therefore, we shall:

- Adopt the FTC Objective
- Communicate the initiative to all staff through trainings
- Embed FTC in the Bank's Code of Conduct

IMPORTANCE OF FAIR TREATMENT OF CUSTOMERS (FTC)



- Address vulnerability of customers to unfair treatment.
- Improve customers' confidence towards the Bank.
- Make customers aware of their rights.
- Enable customers to make informed decisions and share their grievances.

FAIR TREATMENT OF CUSTOMERS (FTC) GUIDING PRINCIPLES



- **Impartial and Just Treatment:**
Customers should be dealt with fairness and honesty at all stages of the relationship.
- **Clear & Timely Disclosure:**
Provide up-to-date information about products and services to consumers.
- **Financial Education & Awareness:**
Develop programs and appropriate mechanisms to educate existing and future customers.
- **Behavior and Work Ethics:**
Maintain professional and courteous relationships with customers.
- **Protection against Fraud & Invasion of Privacy:**
Protect and monitor customer deposits, savings and other similar financial assets through efficient and effective control systems.
- **Complaint Handling:**
Customers should have access to adequate and effective complaints handling mechanisms.
- **Competition:**
Customers should be able to search, compare and where appropriate, switch between products, services and providers easily and clearly at a reasonable cost.