



بینک صارف کی حیثیت سے اپنے  
حقوق و ذمہ داریوں  
کو جانیں

شعبہ بینکاری طرز عمل اور تحفظ صارف  
بینک دولت پاکستان



سوالات و معاونت کے لیے رابطہ کریں

شعبہ بینکاری طرز عمل اور تحفظ صارف  
بینک دولت پاکستان



آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی



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



cpd.helpdesk@sbp.org.pk



www.sbp.org.pk



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  
(ٹیکس) +92-21-99217375



info@bankingmohtasib.gov.pk



www.bankingmohtasib.gov.pk

## اخفا اور مجلسازی سے تحفظ

- مجلسازی اور ممنوع معلومات افشا ہونے سے تحفظ فراہم کیا جائے۔
- اے ٹی ایمیز، 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 کارڈ یا ذاتی اور مالی معلومات جیسے اکاؤنٹ نمبر، پن / خفیہ کوڈ 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 و ازالہ

- 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۔

## 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 طرز عمل

- آپ سے پیشہ ورانہ، جائز اور مساوی طرز عمل کیا جائے۔
- معمر یا معذور ہونے کی صورت میں آپ کو خصوصی معاونت فراہم کی جائے۔
- زیر استعمال مصنوعات / خدمات کی شرائط و ضوابط 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 و با علم بنایا جائے۔
- بینک کی جانب سے صارفین کو بااختیار بنانے والے اقدامات میں بھرپور حصہ لیں۔

## 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۔

### اظہار کوائف اور شفافیت

- مطلوبہ مصنوعات / خدمات کے حصول کے لیے درست، واضح، جامع، مفصل اور حالیہ معلومات آپ کو فراہم کی جائیں۔
- زیر استعمال مصنوعات / خدمات کی شرائط و ضوابط میں اہم تبدیلیوں سے آپ کو بروقت مطلع کیا جائے۔
- بینک کو درست ذاتی اور مالی معلومات فراہم کریں۔
- تمام شرائط و ضوابط کو قبول کرنے سے قبل پڑھیں اور اگر ضرورت ہو تو بینک سے سوالات کریں۔
- اکاؤنٹ کو استعمال کرنے کی واضح ہدایات فراہم کریں۔