



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



میزان بینک  
پیریمیئر اسلامی بینک

Follow us on

111-331-331 & 111-331-332 www.meezanbank.com

ARGUS ■ Ver: October 2017



سوالات و معاونت کے لئے 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 لئے رابطہ کریں

بینکاری محتسب پاکستان سیکریٹریٹ



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

## ذمہ دار بینکاری

### صارفین کا کردار

صارفین کے ساتھ مناسب سلوک، صارفین اور بینک 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 لئے 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۔

## موزونیت اور انتخاب

● باخبر انتخاب کے لئے 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 کی تفہیم کا مکمل اختیار اور معلومات ہوں۔

● بینک کی جانب سے اس کی مصنوعات/خدمات کے سلسلے میں کئے گئے بااختیار بنانے کے اقدامات میں بھرپور حصہ لیں۔

## نجی معلومات کی حفاظت اور جعل سازی سے تحفظ

- جعل سازی اور ممنوعہ 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 کارڈ یا ذاتی 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 و درستی

- شکایت دور کرنے کا ایسا طریقہ کار فراہم کیا جائے، جس تک آپ کی رسائی ہو۔
- شکایت کے اندراج کے لئے فورمز کے بارے میں آگاہ کیا جائے۔
- آپ کی شکایات کی درستی معقول، کم خرچ، موثر، شفاف، بروقت اور غیر جانبدارانہ انداز سے ہو۔
- شکایات کا اندراج طے شدہ طریقے کے مطابق کریں۔
- مسئلے کے حل کے لئے درجہ بندی اور مقررہ وقت کا خیال رکھیں۔