

# FOR COMPLAINTS, CONTACT

(Excluding Microfinance bank complaints)

BANKING MOHTASIB PAKISTAN SECRETARIAT



5th Floor, Shaheen Complex, M R Kiyani Road, Karachi



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



info@bankingmohtasib.gov.pk



www.bankingmohtasib.gov.pk



# FOR QUERIES & ASSISTANCE, CONTACT

BANKING CONDUCT &
CONSUMER PROTECTION DEPARTMENT
STATE BANK OF PAKISTAN



I.I. Chundrigar Road, Karachi



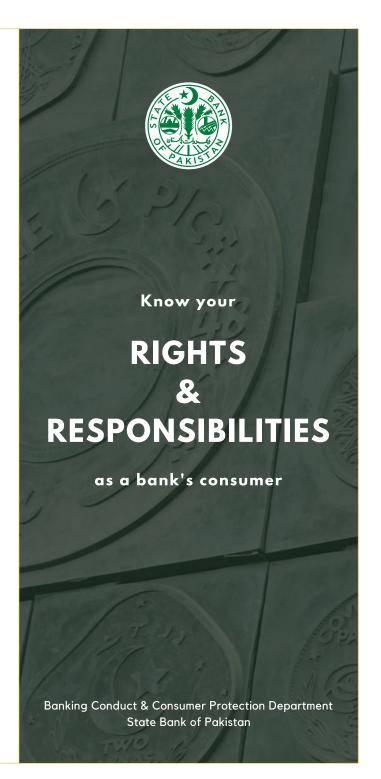
+92-21-111-727-273 +92-21-99221160 (Fax)



cpd.helpdesk@sbp.org.pk



www.sbp.org.pk



# RESPONSIBLE BANKING

**ROLE OF CONSUMERS** 

Fair Treatment of Customers (FTC) is a shared right and responsibility of both, the banks as well as the consumers.

Following are your rights (in green) and responsibilities (in grey) while dealing with your bank.

#### **DISCLOSURE & TRANSPARENCY**

- Be provided with accurate, clear, comprehensible, elaborate and updated information on your required product/service.
- Be timely informed of important changes in terms and conditions of the availed product/service.
- Provide accurate and truthful personal and financial information to the bank.
- Read and understand all terms and conditions before accepting them, and ask the bank questions, if required.
- Provide clear account operating instructions.

#### **SUITABILITY & CHOICE**

- Be provided with enough information on offered products/services and facilitated in making informed choices.
- Gain sufficient information from your bank and choose the product/service that best suits your need and financial capacity.

#### **ETHICAL & FAIR CONDUCT**

- Be treated fairly, equitably and in a professional manner.
- Be extended special assistance, if you are a senior or disabled citizen.
- Comply with the terms and conditions of the availed product/service.
- Exhibit civility in your dealings with the bank.

#### **CONSUMER EMPOWERMENT**

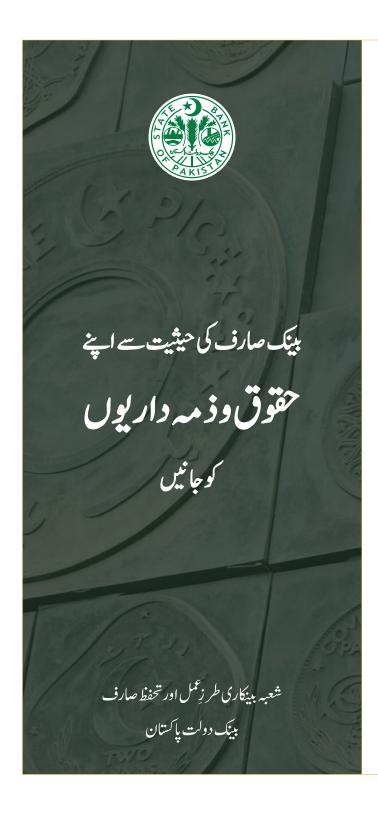
- Be empowered and educated to understand banking products/services.
- Actively engage in such empowerment initiatives carried out by the bank on their products/services.

#### **PRIVACY & FRAUD PROTECTION**

- Be protected against fraud and unpermitted sharing of information.
- Be watchful of your surroundings while banking at ATMs, branches or online and report suspicious activities to law enforcement agencies.
- Not share your payment cards or personal and financial information, like; account numbers, PINs, user IDs and passwords with anyone.
- Review your account statements regularly and immediately notify the bank in case of any unauthorized transaction and/or stolen card.

#### **GRIEVANCE RECORD & REDRESS**

- Be given accessible complaint resolution mechanisms.
- Be informed of grievance lodging forums.
- Be redressed in an adequate, affordable, efficient, fair, timely and unbiased manner.
- Report complaints as per defined mechanisms.
- Observe complaint resolution timelines and hierarchies.





### سوالات ومعاونت کے لیے رابطہ کریں

شعبه بینکاری طرزِ عمل اور تحفظ صارف بینک دولت پاکستان



آئی آئی چندر گیر روڈ، کراچی



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



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 +92-21-99217375 (فَيُس



info@bankingmohtasib.gov.pk



www.bankingmohtasib.gov.pk

### اخفااور جعلسازى سي تحفظ

- جعلسازی اور ممنوع معلومات افشاہونے سے تحفظ فراہم کیا جائے۔
- اے ٹی ایمنر، برانچوں اور آن لائن بلیکنگ کے دوران اپنے اطر اف پر نظر رکھیں اور قانون نافذ کرنے والے اداروں کو مشکوک سرگر میوں کی اطلاع دیں۔
  - اپنے کارڈزیا ذاتی اور مالی معلومات جیسے اکاؤنٹ نمبرز، پن /خفیہ کوڈزکسی کونہ دیں۔
  - اینی اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ کا با قاعد گی سے جائزہ لیں اور کسی بھی غیر مستندلین دین یا کارڈ کی چوری ہونے کی صورت میں بینک کو فوری اطلاع دیں۔

### شكايت كااندراج وازاله

- شکایت دور کرنے کا ایساطریقه کار فراہم کیاجائے، جس تک آپ کی رسائی ہو۔
- شکایت کے اندراج کے لیے فور مز کے بارے میں آگاہ کیاجائے۔
- آپ کی شکایت کاازاله معقول، کم خرچ، موثر، شفاف، بروفت اور غیر جانبدارانه انداز سے ہو۔
  - شكايت كالندراج طے شدہ طريقے كے مطابق كريں۔
- مئلے کے حل کے لیے درجہ بندی اور مقررہ وقت کا خیال رکھیں۔

### موزونیت اور انتخاب

- باخبر انتخاب کے لیے پیش کر دہ مصنوعات / خدمات کے بارے میں خاطر خواہ معلومات فراہم کی جائے۔
- اپنے بینک سے خاطر خواہ معلومات حاصل کریں اور الی پیش کر دہ 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 یامعذور ہونے کی صورت میں آپ کو خصوصی معاونت فراہم کی جائے۔
- زیرِ استعال مصنوعات / خدمات کی شر ائط وضوابط کی تعمیل کریں۔
  - بینک کے ساتھ معاملات میں شائشگی کا مظاہرہ کریں۔

### صارف كوبااختيار بنانا

- آپ کوبینکاری مصنوعات / خدمات کو سمجھنے کے لیے بااختیار و باعلم بنایا جائے۔
  - بینک کی جانب سے صار فین کو بااختیار بنانے والے اقد امات میں بھر بور حصہ لیں۔

## **ذمه دار بدیکاری** صارفین کا کردار

صار فین کے ساتھ جائز سلوک اختیار کیا جانا، صار فین اور بینکوں دونوں کا مشتر کہ 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۔

### اظهارِ كوا نَف اور شفافيت

- مطلوبہ مصنوعات / خدمات کے حصول کے لیے درست، واضح، جامع، مفصل اور حالیہ معلومات آپ کو فراہم کی جائیں۔
  - زیرِ استعال مصنوعات / خدمات کی شر ائط وضوابط میں اہم تبدیلیوں سے آپ کوبروقت مطلع کیا جائے۔
    - بینک کو درست ذاتی اور مالی معلومات فراہم کریں۔
- تمام شر ائط وضوابط کو قبول کرنے سے قبل پڑھیں اور اگر ضرورت ہو توبینک سے سوالات کریں۔
  - اكاؤنٹ كواستعال كرنے كى واضح ہدايات فراہم كريں۔