



بینک صارف کی حیثیت سے اپنے

حقوق و ذمہ داریوں

کو جانیں

شعبہ بینکاری طرز عمل اور تحفظ صارف
بینک دولت پاکستان

دی پنجاب پراونشل کوآپریٹو بینک لمیٹڈ



سوالات و معاونت کے لیے رابطہ کریں

شعبہ بینکاری طرز عمل اور تحفظ صارف
بینک دولت پاکستان



آئی آئی چندر نگر روڈ، کراچی



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



cpd.helpdesk@sbp.org.pk



www.sbp.org.pk



ہیڈ آفس: بینک سٹریٹ، لاہور
فون: 042-99211432-6
www.ppcbl.com.pk



شکایات کے لیے رابطہ کریں

بینکاری محتسب پاکستان سیکرٹریٹ



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



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



info@bankingmohtasib.gov.pk



www.bankingmohtasib.gov.pk

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۔

انتہاء کوائف اور شفافیت

مطلوبہ مصنوعات / خدمات کے حصول کے لیے درست و 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 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۔

• معر یا مفذور 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 با اختیار بنانا

• آپ کو بینکاری مصنوعات / خدمات کو سمجھنے کے لیے با اختیار و با علم بنایا جائے۔

• بینک کی جانب سے صارفین کو با اختیار بنانے والے اقدامات میں بھرپور حصہ لیں۔

اخلا اور مجلسازی سے تحفظ

• مجلسازی اور ممنوع معلومات افشا ہونے سے تحفظ فراہم کیا جائے۔

• اسے نی ایسز، 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، زین / خفیہ کوڈز کسی کو نہ دیں۔

• اپنی اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ کا باقاعدگی سے جائزہ لیں اور کسی 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 خیر جانہ ادارہ 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۔

PROTECTING YOUR PAYMENT CARDS

DO'S & DON'TS



SECURE YOUR IDENTITY

Ensure secrecy of identity while making payments.



SECURE YOUR CARD

Keep your card safely and sign it as soon as you receive it from your bank.



SECURE YOUR PAYMENTS

Only provide your card details to secured and trusted merchants/vendors/websites.



REVIEW YOUR STATEMENTS

Always keep track of payments made through your card and reconcile them regularly.



LOGGE A COMPLAINT

Promptly lodge a complaint with your bank in case your card gets stolen, robbed or misplaced, or as soon as you notice any dubious transaction in your account statement.



GIVE YOUR CREDENTIALS

Avoid giving away your personal information to non-trusted sources.



GIVE AWAY YOUR CARD

Don't give your card to others to make payments or withdraw cash.



KEEP GENERIC PIN

Avoid keeping a generic PIN or the same PIN for a longer time, as it may put you in a vulnerable situation.



THROW AWAY RECEIPTS

Receipts may be useful to reconcile payments with your account, so avoid throwing them away.



DISCARD YOUR CARD IMPROPERLY

Be very careful while discarding your payment card since not doing so may lead to fraud or embezzlement. Cut at least into four vertical parts before discarding your card.

آپ کے پیمنٹ کارڈز کا تحفظ

ممانعت و لائق کار



اپنی شناخت کو محفوظ رکھیں

دوسروں کے وقت اپنی شناخت خفیہ رکھیں اور کسی نامعلوم ذمہ داری سے گریز کریں۔



اپنے کارڈ کو محفوظ رکھیں

اپنے کارڈ کو حفاظت سے رکھیں اور جیسے جہاں آپ کو پینل سے وہ سوالنامہ ملتا ہے وہ جگہ محفوظ کریں۔



اپنی ادائیگیوں کو محفوظ رکھیں

اپنے کارڈ کی تفصیلات صرف محفوظ اور قابل اعتماد ذمہ داریوں اور ویب سائٹس کو فراہم کریں۔



اپنی اسٹیٹمنٹس کا جائزہ لیں

اپنے کارڈ کے ذریعے ہونے والی ادائیگیوں کا ایک بار درمیان میں جانچ لیں اور ان کا باقاعدگی سے موازنہ کریں۔



شکایت درج کرائیں

اپنا کارڈ چوری ہونے یا گم ہونے کی صورت میں فوراً شکایت درج کروائیں اور اسے منسوخ کروائیں۔ اگر آپ کو کسی مشکوک یا غیر معمولی کارڈ ٹرانزیکشن کا مشاہدہ ہو تو فوراً اسے منسوخ کروائیں۔



اپنے کوئی رقم نہ دیا کریں

نہیں، ناقابل اعتماد ذمہ داریوں اور نامعلوم ذمہ داریوں سے احتیاط کریں۔



اپنا کارڈ فراہم نہ کریں

ادائیگیوں یا نقدی رقم کے لیے اپنے کارڈ کو دوسروں کو نہ دیں۔



عام پین نہ رکھیں

عام پین یا ایک ہی پین کو سب سے جگہ استعمال کرنے سے احتیاط کریں کیونکہ اس کے باعث آپ کے کارڈ سے دوسرا کارڈ بن سکتا ہے۔



ریسیٹوں کو محفوظ رکھیں

ایک وقت سے ادائیگیوں کا موازنہ کرنے میں ریسیٹیں مفید ثابت ہو سکتی ہیں لہذا انہیں محفوظ رکھیں اور احتیاط کریں۔



نامناسب طریقے سے کارڈ ضائع نہ کریں

اپنے کارڈ کو ضائع کرنے کے وقت احتیاط کریں، کیونکہ اگر اسے کسی نامناسب طریقے سے ضائع کر دیا جائے تو اسے دوبارہ استعمال کرنے سے آپ کو ہرجا سازی یا سہولت کا کارڈ بن سکتا ہے۔ اپنے کارڈ کو ضائع کرنے سے قبل اسے کچھ لمبے ٹکڑوں میں کاٹیں۔



THE PUNJAB PROVINCIAL COOPERATIVE BANK LTD.
Head Office: Bank Square, Shahrah-e-Quaid-e-Azam
Lahore. +92-42-99211432-6, www.ppcbl.com.pk



دی پنجاب پراونشل کوآپریٹو بینک لمیٹڈ
ہیڈ آفس: بینک اسکوائر شاہراہ قائد اعظم لاہور
+92-42-99211432-6 www.ppcbl.com.pk