

## این بی پی کنزیومر چارٹر

این بی پی اپنے صارفین کو بینکاری کا بہترین مواقع فراہم کرنے میں مصروف عمل ہے اور ہر عزم ہے کہ:

غیر جانبدارانہ اور منصفانہ رویہ

- کمزور، جسمانی طور پر معذور افراد، کم آمدنی والے افراد، اور نسل، رنگ، صنف، مسلک، مذہب، سیاسی رائے، ثقافت یا نسل وغیرہ کی بنیاد پر امتیازی سلوک نہ کرنے کی طرف خصوصی توجہ کے ساتھ اپنے صارفین سے منصفانہ اور ایمانداری سے سلوک کرنا۔

واضح اور بروقت معلومات

- بینکاری مصنوعات اور خدمات کو مطلوبہ صارفین کی ضروریات اور ان کی مناسبت سے تحقیق کی بنیاد پر یقینی بنائیں۔
- صارفین کو پروڈکٹ، خدمات اور قابل اطلاق فیس/ چارجز/ قیمتوں کے بارے میں تازہ ترین معلومات واضح اور آسان انداز میں بروقت فراہم کرنا، تاکہ صارفین مکمل آگہی کے ساتھ فیصلہ کر سکیں۔

مالی تعلیم اور آگہی

- صارفین کو ان خدمات پر پروڈکٹ کے بارے میں بنیادی معلومات فراہم کرنا جسے وہ حاصل کرنا چاہتے ہیں۔ بروشر/ کی فیکٹ شیٹس (کے ایف ایس) اور اکثر پوچھے جانے والے سوالات (ایف اے کیو) کے ذریعے، بینک کی پروڈکٹس اور خدمات کی بنیادی معلومات فراہم کرنے کے لئے بینک کی ویب سائٹ بھی ایک بہترین ذریعہ کے طور پر استعمال کی جائے۔

طرز عمل اور کام کی اخلاقیات

- بینک کی خدمات کو پیشہ ورانہ انداز میں مہیا کریں اور بہترین اخلاقی رویہ رکھیں، پورے بینک میں ملازمین کے لئے مسلسل تربیتی سرگرمی جاری رکھیں۔
- صارفین کو دی جانے والی خدمت کا معیار، صارفین کے تاثرات، تجربات، ترجیحات اور ابھرتی ہوئی مالی پالیسی یا بینکاری ضروریات کی سطح کا اندازہ کرنے کے لئے وقتاً فوقتاً، صارفین کے اطمینان کے سروے اور خریداری کے اسرار کی مشقیں کریں۔

دھوکہ دہی اور پرائیویسی پر حملے کے خلاف تحفظ

- دھوکہ دہی اور رازداری پر حملے کے خلاف روک تھام کیلئے آئی ٹی انفراسٹرکچر اور طریقہ کار کے کنٹرول سے حفاظتی اقدامات کو یقینی بنائیں۔
- مفاہمت یا اختلاف کی نشاندہی کرنے کی غرض سے صارفین کی سہولت کے لئے اکاؤنٹس کا وقفے وقفے سے اسٹیٹمنٹ فراہم کریں تاکہ وہ بینک کو خرابیاں یا غلطیاں (اگر کوئی ہے تو، دئے گئے وقت کے اندر) بیان کریں۔ مواصلات کے دستیاب ذرائع کے ذریعے وقتاً فوقتاً دھوکہ دہی کے انتباہی الرٹ جاری کرے۔

شکایات سے نمٹنا

- موثر طریقے سے صارفین کی شکایات سے نمٹنے کا طریقہ کار فراہم کریں، اور اس بات کو یقینی بنائیں کہ شکایت درج کرنے کے مختلف طریقوں/ چینلوں کے بارے میں معلومات کو تمام برانچز میں مناسب طریقے سے ظاہر کیا جائے۔
- شکایات سے نمٹنے کے طریقہ کار کے معیار اور کارکردگی کی وقتاً فوقتاً جانچ/ جائزہ لیا جاتا ہے۔ دستیاب ایم آئی ایس کو بنیادی وجہ تجزیہ اور عمل/ طریقہ کار کی بحالی اور مصنوع کی فراہمی یا سروس کی پیش کش سے متعلق اندرونی کنٹرول کے اقدامات کے لئے استعمال کیا جائے۔

مقابلہ

- مارکیٹ کے رجحانات اور کاروباری اخراجات کے مطابق فیس، قیمتوں کے ساتھ مسابقتی قیمت پر مصنوعات اور خدمات پیش کرتے ہیں۔