

آپ کے پیمنٹ کارڈز کا تحفظ

ممانعت و لائق کار



اپنی شناخت کو محفوظ بنائیں

ادائیگی کے وقت اپنی شناخت خفیہ رکھنے کو یقینی بنائیں۔



اپنے کارڈ کو محفوظ بنائیں

اپنے کارڈ کو حفاظت سے رکھیں اور جیسے ہی یہ آپ کو بینک سے موصول ہو، اس پر دستخط کریں۔



اپنی ادائیگیوں کو محفوظ بنائیں

اپنے کارڈ کی تفصیلات صرف محفوظ اور قابل بھروسہ تاجروں اور ویب سائٹس کو فراہم کریں۔



اپنی اسٹیٹمنٹس کا جائزہ لیں

اپنے کارڈ کے ذریعے ہونے والی ادائیگیوں کا ہمیشہ ریکارڈ رکھیں اور ان کا باقاعدگی سے موازنہ کریں۔



شکایت درج کریں

اپنا کارڈ چوری، لٹنے یا گم ہونے کی صورت میں یا پھر اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ میں کسی مشکوک لین دین کے انکشاف پر فوری طور پر اپنے بینک میں شکایت درج کرائیں۔



اپنے کوائف فراہم کرنا

نا قابل بھروسہ ذرائع کو اپنی معلومات دینے سے اجتناب کریں۔



اپنا کارڈ فراہم کرنا

ادائیگیوں یا نقدی نکلوانے کے لیے اپنا کارڈ دوسروں کو نہ دیں۔



عام فہم پن رکھنا

عام فہم پن یا ایک ہی پن کو لمبے عرصے تک استعمال کرنے سے اجتناب کریں کیونکہ اس کے باعث آپ خطرے سے دوچار ہو سکتے ہیں۔



رسیدوں کو ضائع کرنا

اکاؤنٹ سے ادائیگیوں کا موازنہ کرنے میں رسیدیں معاون ہو سکتی ہیں لہذا انہیں پھینکنے سے اجتناب کریں۔



نامناسب طریقے سے کارڈ ضائع کرنا

اپنے کارڈ کو ضائع کرتے وقت محتاط رہیے، کیونکہ ایسا نہ کرنے سے آپ جعل سازی یا غبن کا شکار ہو سکتے ہیں۔ اپنے کارڈ کو ضائع کرنے سے قبل اسے کم از کم چار سیدھے ٹکڑوں میں کاٹیں۔

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.



LODGE 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.



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

شعبہ بینکاری طرزِ عمل اور تحفظ صارف
بینک دولت پاکستان



سوالات و معاونت کے لیے رابطہ کریں

شعبہ بینکاری طرزِ عمل اور تحفظ صارف
بینک دولت پاکستان



آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی



+92-21-111-727-273
(فیکس) +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
(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۔

اظہارِ 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۔

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 طرزِ عمل

• آپ سے پیشہ ورانہ، جائز اور مساوی طرزِ 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۔

اخفا اور جعل سازی سے تحفظ

• جعل سازی اور ممنوع 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 اور مالی معلومات جیسے اکاؤنٹ نمبرز، پین / 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 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۔



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



Know your RIGHTS & RESPONSIBILITIES

as a bank's consumer

Banking Conduct & Consumer Protection Department
State Bank of Pakistan

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.