



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.



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

شعبہ بینکاری طرز عمل اور تحفظ صارف
بینک دولت پاکستان



سوالات و معاونت کے لیے رابطہ کریں

شعبہ بینکاری طرز 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 جلسازی سے تحفظ

• جلسازی 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، 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 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۔