Bank AL Habib Limited

بینک الحبیب لمیٹڈ

AL HABIB CONSUMERS

الحبیب کنزیومرز

ROLES & RESPONSIBILITIES

کے رولز اور ذمّہ داریاں

Dear Valued Customer

Bank AL Habib Limited has always provided financial products with a customer-centric approach, keeping the interests of its customers at the forefront. Under the "Financial Consumer Protection Framework" being devised in the country, your bank has launched a Consumer Protection policy, of which one part pertains to the roles & responsibilities of the consumer. The salient points are:

1. **Be Honest with the Information Provided:**
   Customers are required to provide full and accurate information when filling in any bank documents and must not give false details or leave out important information.

2. **Read all the Information Provided by the Bank:**
   Customers are encouraged and requested to read all the information provided by the bank at the time of establishing a relationship for their own benefit.

3. **Ask Questions for Clarity:**
   Customers are encouraged to ask questions from the bank's representatives / staff about anything that is unclear or any conditions that they are unsure about. The staff will answer any question in a professional manner to help customers in their decision making.

4. **Know How to Make a Complaint:**
   Bank will provide customer with details on how to lodge a complaint. Customer can be proactive in using this service and know how to escalate the complaint to higher levels, and if required involve the Banking Ombudsman and the Consumer Protection Department of the State Bank of Pakistan.

5. **Use the Product or Service In-line with the Terms and Conditions:**
   Customer should not use the product or service, except in accordance with the terms and conditions associated with them and only after the customer has complete knowledge of the given product or service.

6. **Report Unauthorized Transactions to the Bank:**
   If any customer discovers unauthorized transactions on his / her account, he / she should report this to the bank immediately. The mechanisms of reporting are clearly enunciated in the bank's Statement of Accounts.

7. **Do not Disclose Banking Information:**
   Under no circumstances should the customer provide any bank account details or other sensitive personal or financial information to any third party.

8. **Update Information:**
   Customer should update their personal contact information so that it is updated continuously and also when requested by the bank. Mechanisms are clearly elaborated to do the same.

9. **Keep Copies of Documents:**
   Customers are expected to retain their own records of important documents so that they are fully conversant with the bank and their own roles and responsibilities in a transaction/ relationship.

10. **Do not Sign Incomplete Forms:**
    Customer should make sure that all of the required fields and numbers are completed in a form that is presented to them for signing and under no circumstances should the customer sign a blank or partially completed form.

11. **Fulfill obligations and make payments on time:**
    Customers must fulfill all obligations they have to the bank, including timely payment of all dues, charges and loan installments. In case of breach of contract, customers are bound by the terms and conditions duly signed- by them at initiation of relationship or later amendments, duly informed to them from time to time.

We hope that this initiative will nourish a consumer-friendly banking environment that would cater to the needs of AL Habib customers and enhance financial inclusion in the banking sector.

معزز صارف

بینک الحبیب لمیٹڈ نے ہمیشہ اپنے صارفین کی عین ضروریات اور مفادات کو سامنے رکھتے ہوئے مالیاتی پروڈکٹس فراہم کئے ہیں۔ ''ملک میں فنانشل کنزیومر پروٹیکشن فریم ورک'' کی اختراع کے تحت آپ کے بینک نے ایک کنزیومر پروٹیکشن پالیسی کا تعارف کیا ہے جس کا ایک حصہ کنزیومر کے رولز اور ذمہ داریوں کے متعلق ہے۔ نمایاں نکات یہ ہیں:

۱۔ **سچ پر مبنی معلومات فراہم کریں:**

صارفین پر لازم ہے کہ وہ بینک کی کوئی بھی دستاویزات کو پُر کرتے وقت مکمل اور صحیح معلومات فراہم کریں اور کوئی بھی غلط تفصیلات نہ دیں یا اہم معلومات کو نظرانداز کر کے نہ چھوڑیں۔

۲۔ **بینک کی طرف سے فراہم کردہ تمام معلومات کو پڑھیں:**

صارفین کی ہمت افزائی کرتے ہوئے درخواست کی جاتی ہے کہ وہ اپنے ذاتی مفاد کے لیے بینک کے ساتھ تعلق بناتے وقت بینک کی طرف سے فراہم کردہ تمام معلومات پڑھیں۔

۳۔ **وضاحت کے لیے سوالات پوچھیں:**

صارفین کو ترغیب دی جاتی ہے کہ کسی بھی غیر واضح صورت حال یا بے یقینی کی صورت میں بینک کے نمائندوں/ عملے سے سوالات پوچھیں۔ عملہ صارفین کے مفاد کے لیے ہر سوال کا پیشہ ورانہ طریقے سے جواب دے گا تا کہ انھیں فیصلہ لینے میں آسانی ہو۔

۴۔ **معلوم کیجئے کہ شکایت کس طرح کی جائے:**

بینک صارف کو تمام تفصیلات فراہم کرے گا کہ وہ اپنی شکایت کس طرح درج کروائے۔ صارف اس سروس کے استعمال میں پیش قدم ہوسکتا ہے اور اسے یہ معلوم ہو جاتا ہے کہ وہ اپنی شکایت کو آگے تک کیسے پہنچائے اور اگر ضرورت ہو تو بینکنگ محتسب اور اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے کنزیومر پروٹیکشن ڈپارٹمنٹ سے رجوع کرے۔

۵۔ **پروڈکٹ یا سروس کا استعمال شرائط وضوابط کے مطابق کریں:**

صارف کو پروڈکٹ سروس کو استعمال نہیں کرنا چاہئے جب تک کہ صارف کو دی ہوئی پروڈکٹ اور سروسز کی شرائط وضوابط کے تحت، جو ان کے ساتھ جڑی ہوئی ہیں، کی مکمل معلومات نہ ہو۔

۶۔ **بینک کو غیر مجاز ٹرانزیکشنز سے آگاہ کیجئے:**

اگر کوئی صارف اپنے اکاؤنٹ میں غیر مجاز ٹرانزیکشن کی آگاہی ہو تو وہ فوراً بینک کو مطلع کرے۔ رپورٹ کرنے کا طریقہ بینک کی اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ میں واضح طور پر دیا گیا ہے۔

۷۔ **بینک کی معلومات کو افشاء نہ کریں:**

کسی بھی صورت میں صارف بینک اکاؤنٹ کی تفصیلات یا دیگر حساس ذاتی یا مالیاتی معلومات کسی تیسرے فریق پر افشاء نہ کرے۔

۸۔ **معلومات کو اَپ ڈیٹ کریں:**

صارف کو اپنی ذاتی فراہم کردہ رابطے کی معلومات کو اَپ ڈیٹ کرتے رہنا چاہئے تا کہ اس کو مسلسل اپ ڈیٹ کیا جا سکے اور جب بھی بینک درخواست کرے۔ اس کا طریقہ کار تفصیلاً بتایا جا چکا ہو۔

۹۔ **دستاویزات کی کاپیاں اپنے پاس رکھیں:**

صارفین سے توقع کی جاتی ہے کہ وہ اپنی اہم دستاویزات کی کاپیاں اپنے پاس رکھیں تا کہ وہ کسی بھی ٹرانزیکشن کے سلسلے میں بینک اور اپنے رول اور ذمہ داریوں سے بخوبی واقفیت میں رہیں۔

۱۰۔ **نامکمل فارمس دستخط نہ کریں:**

صارف کو اس بات کی یقین دہانی کر لینی چاہئے کہ دستخط کے لیے دیئے گئے فارم میں تمام مطلوبہ فیلڈز اور نمبرز مکمل کر لیے گئے ہیں اور کسی بھی صورت میں خالی یا جزوی مکمل فارم پر دستخط نہیں کرنا چاہئے۔

۱۱۔ **فرائض مکمل کریں اور وقت پر ادائیگیاں کریں:**

صارفین اپنے تمام فرائض پورے کریں جس میں واجب الادا چارجز اور قرضے کی اقساط کی بروقت ادائیگیاں شامل ہیں۔ معاہدے کی خلاف ورزی کی صورت میں صارفین تمام شرائط وضوابط کے پابند ہونگے جو انھوں نے ابتداء میں یا بعد میں ترمیمات کے وقت دستخط کیئے اور جس کے بارے میں انھیں وقتاً فوقتاً مطلع کیا گیا۔

ہم امید کرتے ہیں کہ اس اقدام سے صارف کے ساتھ دوستانہ بینکنگ کا ماحول پیدا ہوگا جس کے باعث الحبیب صارفین کی مالیاتی ضروریات پوری ہوں گی اور بینکنگ سیکٹر میں مالیاتی وسائل کو فروغ ملے گا۔