

# صارف کا تحفظ

زیڈیٹی بی ایل میں صارفین کے ساتھ منصفانہ سلوک

- صارف کا بہترین مفاد زیڈیٹی بی ایل میں اولین ترجیح ہے۔

- پالیسیاں اور طریقہ کار کے فریم ورک زیڈیٹی بی ایل میں کنٹرول کے اہم ستونوں میں سے ایک ہیں۔

صارفین کے ساتھ منصفانہ سلوک اور پروڈکٹ لائف سائیکل

بینک اپنے صارفین کے ساتھ تعلقات کی تمام مراحل پر نگرانی کرتا ہے اور مندرجہ ذیل طریقوں سے صارفین کے ساتھ اپنی وابستگی کا مظاہرہ کرتا ہے۔

- مصنوعات اور خدمات کے ڈیزائن

- پروموشن اور مارکیٹنگ

- پراڈکٹ معلومات، علم اور فارمز

- سیلز اور مشاورتی خدمات

- مالی معاملات میں مشکلات کا شکار صارفین

- عملے کی تربیت اور ہدف کا تعین

- شکایت سے نمٹنے کے معیارات

- آئی ٹی اور ڈیٹا کا تحفظ

صارف کے ساتھ منصفانہ سلوک کے اہداف

صارفین کے ساتھ منصفانہ سلوک (ایف ٹی سی) پروگرام کا مقصد مندرجہ ذیل اہداف کو حاصل کرنا ہے:

- صارف کا بہتر اعتماد

- مناسب پراڈکٹس اور خدمات کی فراہمی

- بینک میں بہتر شفافیت اور نظم و ضبط

زیڈیٹی بی ایل میں صارف کے ساتھ منصفانہ سلوک کے حوالہ کی شرائط

بینک کی انتظامیہ صارف سے منصفانہ رویہ کا کلچر پیدا کرنے میں پر عزم ہے۔

- صارف کے تجربے کو بہتر بنانا اور اس بات کو یقینی بنانا کہ تمام صارفین کے ساتھ بہتر سلوک ہو۔

- صارفین کے ساتھ منصفانہ سلوک (ایف ٹی سی) مسائل اور کمزوری کے ابتدائی اشاریوں کی شناخت کرنا اور اس بات کو یقینی بنانا کہ ان پر

توجہ دی جائے اور کمی کی جائے۔

- صارفین کے ساتھ منصفانہ سلوک (ایف ٹی سی) اقدامات اور کنٹرول اس امر کو یقینی بنائے کہ وہ کام کے مطابق ہوں اور کاروباری اور مالیاتی ماحول میں تبدیلیوں کی اجازت دیں۔

- کسی بھی ایسے شعبے کی نشاندہی کریں جہاں شکایت سے نمٹنے کے طریقہ کار میں بہتری لائی جاسکے۔

- صارفین، عملے اور جنرل فیڈ بیک کا اندازہ لگانا جو صارفین کے تجربے میں بہتری لائیں۔

- کسی بھی ایسے صارفین کی نشاندہی کرنا جو درج بالا نتائج میں مسائل سے متاثر ہوں لیکن شکایت نہیں کی ہے اور مناسب کارروائی کا بندوبست کرنا۔

- صارفین کے ساتھ منصفانہ سلوک (ایف ٹی سی) اقدامات اور کنٹرول اور مینجمنٹ انفارمیشن کو مستقل بنیاد پر ان کاموں کو یقینی بنانے کیلئے اور کاروباری اور مالیاتی ماحول میں تبدیلیوں کی اجازت دی جاسکے۔

- صارفین کے ساتھ منصفانہ سلوک (ایف ٹی سی) کے بارے میں کسی بھی خارجی معلومات کی جانچ پڑتال کریں اور اس پر غور کریں کہ اس کا استعمال صارفین کے تجربے کو بہتر کر سکتا ہے۔

معزز صارفین کی تجاویز کا خیر مقدم کیا جاتا ہے۔ کسی بھی تجویز، فیڈ بیک اور شکایت کیلئے مہربانی فرما کر ہم سے رابطہ کریں:

یو اے این نمبر: 111 303030

ٹول فری نمبر: 0800 14001