

## صارفین کے مالیاتی مفادات کے تحفظ کا لائحہ عمل

آسا مائیکرو فائنانس بینک لمیٹڈ نے اپنی پیش کردہ مصنوعات اور خدمات میں صارفین کے اعتماد کو مضبوط بنانے کے لیے مالیاتی مفادات کے تحفظ کا ایک لائحہ عمل تشکیل دیا ہے۔ یہ لائحہ عمل بینک کی مصنوعات اور خدمات کے استعمال کے دوران صارفین کے حقوق اور ذمہ داریوں کے بارے میں شعور پیدا کرنے کی کوشش کرتا ہے۔

### لائحہ عمل کی تشکیل کے مقاصد

- صارفین کے ساتھ بینکاری کی خدمات کی فراہمی کے لئے مساوانہ اور منصفانہ طور پر بلا تعصب برتاؤ کیا جاتا ہے۔
- بزرگ شہریوں، خواتین، اور خصوصی افراد کو ان کی بینکاری کی ضروریات فراہم کرنے میں خصوصی اعانت فراہم کی جاتی ہے۔
- صارفین کو با خبر فیصلے لینے میں مدد فراہم کرنے کی غرض سے انہیں واضح اور آسان فہم معلومات فراہم کی جاتی ہیں۔
- صارفین کو بینکاری مصنوعات کی خصوصیات، فوائد، ممکنہ مشکلات اور لاگت کو سمجھنے میں مدد فراہم کی جاتی ہے۔
- صارفین کے مسائل کے بروقت حل کے لئے شکایات کے ازالہ کا لائحہ عمل فراہم کیا جاتا ہے۔
- صارفین کی معلومات کو خفیہ اور محفوظ رکھا جاتا ہے۔
- صارفین کو ایسی صورت حال کا سامنا کرنے پر مجبور نہیں کیا جاتا کہ وہ ایسی بینکنگ مصنوعات اور خدمات کا انتخاب کریں جو ان کے مفاد سے متصادم ہوں۔

ہم اپنے قابل قدر صارفین کی آراء اور تجاویز کو بے حد اہمیت دیتے ہیں۔ اگر آپ ہمیں اپنی قیمتی رائے یا شکایت سے آگاہ کرنا چاہتے ہیں تو براہ مہربانی ہم سے رابطہ کریں۔

سروس کوالٹی اینڈ کنزیومر پروٹیکشن یونٹ،

آسا مائیکرو فائنانس بینک (پاکستان) لمیٹڈ،

فلور 7 نزد ایف ٹی سی بلڈنگ، عباسی شہید روڈ، کراچی۔

ہیلپ لائن: 021 111 272 725

## **Financial Consumer Protection Framework**

ASA Microfinance Bank (Pakistan) Limited has developed Financial Consumer Protection Framework in order to build customer confidence in products and services offered by the Bank. This framework strives to create awareness about consumer rights and obligations while using the Bank's products and services.

### **Financial Consumer Protection Framework Objectives:**

- Customers are treated fairly and equitably without any discrimination in provision of banking services.
- Special assistance is provided to senior citizens, women, and persons with different abilities in meeting their banking needs.
- Clear and easily understandable information is provided to the customers to help them make informed decisions.
- Customers are provided help to understand the features, benefits, risks and cost of financial products.
- Provide an effective grievance handling mechanism to promptly resolve customer complaints.
- Maintain confidentiality and secrecy of financial information of customers.
- Customers are not put in a situation for making choices of banking products or services conflicting to their interest.

We greatly value feedback and suggestions of our valued customers. If you have a suggestion or a complaint, please contact us.

### **Service Quality and Consumer Protection Unit**

ASA Microfinance Bank (Pakistan) Limited  
7th Floor, NICL Building, Abbasi Shaheed Road,  
Near FTC Building, Shahr-e-Faisal Karachi.  
Helpline : 021-111 272 725