

## غیرملکی تبادلہ چارٹر - کوٹک مہندرا بینک لمیٹیڈ

### فارکس چارٹر کا مقصد:

یہ چارٹر صارفین کو بینک کے ذریعہ فراہم کی جارہی مختلف غیرملکی تبادلہ خدمات کے مختلف گوشوں کے بارے میں رہنمائی فراہم کرتا ہے۔ بینک آر بی آئی اور ایف ای ایم اے 1999 کے ذریعہ تجویز کردہ تمام اصول و ضوابط کی پابندی کرتا ہے۔

### مشن:

- ہماری فارکس خدمات کو بہتر طور پر سمجھانے کے لیے شفافیت کے ساتھ مؤثر اور کارگر صارف خدمت پیش کرنا۔
- بینک کے ساتھ غیرملکی لین دین کے متعلق ساری تفصیلات شفاف طریقہ پر فراہم کرنا۔
- صارف دوستانہ زبان میں اصول و ضوابط کی ترتیب و تشہیر۔
- غیرملکی تبادلہ کے علاقہ میں صارف کے اندر اعتماد پیدا کرنا۔
- بیرونی تجارت اور ادائیگیوں کی سہولت فراہم کرنا۔
- صارف کو فوری اور پریشانیوں سے خالی خدمت فراہم کرنا۔

### سہولیات/خدمات جو ہمارے بینک کے ذریعہ فراہم کی جاتی ہیں:

- غیرملکی کرنسی کو خریدنا/بیچنا

- پیسہ بھیجنے کی سہولیات

### دیگر:

- ان خدمات کے لیے ساری لاگو شرحوں کا ہماری شاخوں اور بینک کی ویب سائٹ [www.kotak.com](http://www.kotak.com) پر مظاہرہ کیا جاتا ہے۔

- ساری خدمات شاخ کے اوقات کار کے دوران بینک کے کاؤنٹر پر فراہم کی جائیں گی۔

- لین دین کے لیے بینک کے ذریعہ مانگے گئے سارے دستاویزات آر بی آئی اور ایف ای ایم اے کی تجویز کے مطابق ہوں گے۔

کسی تضاد یا نامکمل دستاویزات کی صورت میں، بینک اس کی تصحیح / تکمیل کے لیے فوری طور پر مدد کرے گا اور مشورہ دے گا۔

- تفصیلات جیسے کہ کمیشن یا قابل ادائیگی چارجز کے بارے میں صاف طور پر بتایا جائے گا۔

- انضباطی ضروریات کے تعلق سے رہنمائی یا بینک کے ذریعہ غیرملکی تبادلہ خدمات سے متعلق شرائط فراہم کی جائیں گی۔

- کیے گئے لین دین، اس دن سے آگے جب کریڈٹ واجب الاداء ہے، میں کسی خامی کی صورت میں معاوضہ بینک کی معاوضہ پالیسی کی مطابقت میں ادا کیا جائے گا۔

#### شکایت کا ازالہ:

غیر ملکی تبادلہ کے تعلق سے ساری شکایتوں کے ساتھ بینک کو موصول دیگر شکایتوں کے جیسا معاملہ کیا جاتا ہے۔ مندرجہ ذیل ذرائع شکایت درج کرانے کے لیے دستیاب ہیں؛ شاخ، صارف رابطہ مرکز، ای میل، خط، ویب سائٹ وغیرہ۔ شکایتوں کو درج کرانے کی مکمل تفصیلات کا، صارفین کی سہولیت کی خاطر، شاخ اور بینک کی ویب سائٹ پر مظاہرہ کیا جاتا ہے۔ شاخ منتظم / خدمت منتظم سے بھی اس سلسلہ میں مدد کے لیے رابطہ کیا جا سکتا ہے۔

آپ شاخ منتظم سے اضافی معلومات کے لیے رابطہ کر سکتے ہیں۔