

این بی پی کا مقصد آپ کو بہترین معیاری کسٹمر سروس فراہم کرنا ہے۔ تاہم، امکان موجود ہے کہ آپ کوئی تجویز پیش کرنا چاہیں یا شکایت درج کروانا چاہیں۔ ایسی صورت میں آپ سے درخواست ہے کہ شکایت/رائے درج کرنے کے لیے درج ذیل طریقے استعمال کریں۔

### شکایت/رائے دائر کرنے کے طریقے

1. اپنی شکایت کے حل کے لیے برانچ مینجمنٹ سے رجوع کریں۔
2. 24/7 کال سینٹر (+92-21-111-627-627) کے ذریعے شکایت درج کریں۔
3. شکایت، تجویز یا رائے درج کرنے کے لیے، فارم برانچ کے کاؤنٹر پر دستیاب ہیں یا درج ذیل لنک سے ڈاؤن لوڈ کیے جا سکتے ہیں۔

### Download Form

4. برانچوں/ای ایم بوتھ میں دستیاب شکایت باکس میں اپنی تجویز/رائے یا شکایت ڈالیں
5. ہمیں درج ذیل پتے پر لکھیں۔

کمپلینٹ مینجمنٹ ڈویژن، پریزڈینٹ سیکرٹریٹ

ساتویں منزل، نیشنل بینک آف پاکستان، ہیڈ آفس، کراچی

6. آن لائن شکایت/تجویز اور رائے کے لیے درج ذیل لنک پر کلک کریں۔

### آن لائن شکایت

### آن لائن تجویز

### آن لائن رائے

7. [complaint@nbp.com.pk](mailto:complaint@nbp.com.pk) پر ای میل کریں۔

8. اپنی شکایت 92-21-99220045 پر فیکس کریں۔

### این بی پی میں شکایات کو حل کرنے کا طریقہ کار

• شکایت موصول ہونے پر شکایت کو ایک منفرد نمبر تفویض کیا جائے گا اور ایس ایم ایس اور ای میل (جہاں دستیاب ہو) کے ذریعے شکایت کنندہ کے موبائل نمبر اور ای میل آئی ڈی پر اطلاع دی جائے گی۔

• آپ کی شکایت الیکٹرانک طور پر این بی پی کے متعلقہ دفتر میں حل کے لیے بھیج دی جائے گی۔

• ایس بی پی کی ہدایات کے مطابق معمولی نوعیت کی شکایت کے حل کی ٹائم لائن 3 سے 7 دن ہے۔ مزید تحقیقات کی صورت میں جواب 15 دنوں میں فراہم کیا جائے گا۔ حتمی جواب شکایت کنندہ کو اس کے دستیاب پتے یا موبائل نمبر یا ای میل پر بھیجا جائے گا۔

• مزید تحقیقات کی صورت میں ایک عبوری جواب بذریعہ ایس ایم ایس شکایت کنندہ کو اس کے فراہم کردہ موبائل نمبر پر 10 یوم میں ارسال کیا جائے گا

• صارف شکایت کے حل پر اپنی رائے آن لائن فیڈ بیک فارم [www.nbp.com.pk/feedback](http://www.nbp.com.pk/feedback) یا ای میل [complaint@nbp.com.pk](mailto:complaint@nbp.com.pk) یا 24/7 کال سینٹر +92-21-111-627-627 کے ذریعے جمع کرا سکتا ہے۔

برائے مہربانی اپنی شکایت کے ہمراہ درج ذیل لازمی معلومات فراہم کریں۔

- شکایت کنندہ کا نام
- قومی شناختی کارڈ نمبر
- ڈاک کا پتہ اور موبائل نمبر
- - این بی پی اکاؤنٹ نمبر، اگر کوئی ہے۔
- برانچ کا نام
- متعلقہ دستاویز

Politically Exposed Persons (PEPs) کی شکایات سے نمٹنے کا طریقہ کار

[یہاں کلک کریں](#)

شکایات درج کرانے کے لیے متبادل ذرائع

ہمارے فراہم کردہ جواب سے مطمئن نہ ہونے کی صورت میں، آپ درج ذیل متبادل فورمز سے رجوع کر سکتے ہیں۔

|   |  |
|---|--|
| <p><b>State Bank of Pakistan:</b><br/><b>Mailing address:</b><br/>The Director<br/>Banking Conduct &amp; Consumer Protection<br/>Dept.<br/>5th floor, SBP Main Building,<br/>State Bank of Pakistan, I.I. Chundrigar Road,<br/>Karachi<br/><b>E mail at:</b> <a href="mailto:cpd.helpdesk@sbp.org.pk">cpd.helpdesk@sbp.org.pk</a><br/><b>Web site:</b> <a href="http://www.sbp.org.pk">www.sbp.org.pk</a> UAN<br/><b>No:</b> +92-21-111-727-273</p> | <p><b>Banking Mohtasib Pakistan Secretariat</b><br/><b>Mailing address:</b><br/>5th Floor, Shaheen Complex, M R Kiyani Road,<br/>Karachi<br/><b>Telephone:</b> +9221 – 99217334-39<br/><b>Facsimile:</b> +9221 - 99217375<br/><b>Email:</b> <a href="mailto:info@bankingmohtasib.gov.pk">info@bankingmohtasib.gov.pk</a><br/><b>Web site:</b> <a href="http://www.bankingmohtasib.gov.pk">www.bankingmohtasib.gov.pk</a></p> |
|---|--|

نوٹ: اے ٹی ایم/ڈیبٹ کارڈ کو فوری طور پر بلاک کرنے کے لیے براہ کرم 24/7 سینٹر +92-21-111-627-627 پر رابطہ کریں۔ آپ اپنے اے ٹی ایم کارڈ کو موبائل ایپلیکیشن کے ذریعے بھی بلاک کر سکتے ہیں تفصیلات کے لیے ملاحظہ کریں۔ <https://www.nbp.com.pk/digital/gh.aspx>