

|   |          |
|---|----------|
| نام: مسٹر/مس/امس  |          |
| نام: والد / شوہر  |          |
| شناختی کارڈ نمبر  | مکمل پتہ |
| فون نمبر  |          |
| ای میل (اگر ہے)   |          |
| برانچ کا نام جس کے خلاف شکایت ہے:   |          |
| شکایت کی نوعیت  |          |
| کسٹمر کی قسم: <input type="checkbox"/> واک ان <input type="checkbox"/> اکاؤنٹ ہولڈر |          |
| اکاؤنٹ نمبر   |          |
| اے۔ٹی۔ ایم کارڈ نمبر (اگر شکایت کا تعلق اے۔ٹی۔ ایم سے ہے)                           |          |
| شکایت کی تفصیل: (صفحہ شامل کر سکتے ہیں اگر ضرورت ہو تو)                             |          |
| منسلکات   |          |
| تاریخ   |          |
| شکایت درج کر دانے والے کے دستخط / انگھوٹے کا نشان۔                                  |          |

## تجاویز اور شکایات دائر کرنے کیلئے طریقہ کار:-

این بی پی اسٹاف اپنے کھاتے داروں اور واک۔ ان گاہکوں کی خدمت کرنے کیلئے مستعد و خواہشمند ہے۔ قابل اور ناقابل قبول اسباب کے لئے ممکنات موجود ہیں کہ بعض اوقات انہیں مطلوبہ سروس کے حصول میں دشواری / تاخیر پیش آ سکتی ہے۔ اور وہ تجاویز پیش کرنا پسند کر سکتے ہیں تاکہ ہمارے طریقہ کار میں کسٹمر سروسز کی اصلاح کی جائے۔ یا دشواری کی صورت میں آپ شکایت دائر کرنا پسند کر سکتے ہیں۔ اس جیسے حالت میں آپ سے استدعا ہے کہ شکایت دائر کرنے کیلئے درج ذیل طریقہ کار استعمال کیجیے۔

## شکایت دائر کرنے کیلئے پانچ عام طریقہ کار:-

- 1 شکایت کی دادرسی کیلئے برانچ مینیجر یا انکی عدم موجودگی میں اپریشنز مینیجر سے رجوع کریں۔
- 2 کال سینٹر (+92-21-111-627-627) 111-NBP-NBP کے ذریعے شکایت درج کرائیں۔
- 3 ویب سائٹ [www.nbp.com.pk](http://www.nbp.com.pk) پر دستیاب شکایت فارم کے ذریعے اپنی شکایات / تجاویز پیش کریں یا [complaint@nbp.com.pk](mailto:complaint@nbp.com.pk) پر ای میل کریں۔

4 برانچ میں دستیاب فارم پُر کر کے درج ذیل پتے پر بھیج دیں۔  
The Head Complaint Management Wing 7th Floor  
National Bank of Pakistan, Head Office Karachi.

5 اپنی شکایت برانچ میں موجود شکایت باکس میں ڈال دیں۔

## NBP میں کسی بھی شکایت کو حل کرنے کا طریقہ:

شکایت کے Complaint Management Wing میں وصول ہونے پر اسے ایک مخصوص نمبر تفویض کیا جاتا ہے۔ اور شکایت کنندہ کے موبائل نمبر پر ایک SMS بھیج دیا جاتا ہے اور شکایت کو متعلقہ ریجنل آفس یا ہیڈ آفس کے متعلقہ محکمہ کو بھیج دیا جاتا ہے۔ شکایت کا جواب CMW میں شکایت کی وصولی کے سات دن کے اندر موصول ہو جاتا ہے اور اگر کسی قسم کی تفتیش کی ضرورت ہو تو 30 دن تک لگ سکتے ہیں۔

حتمی جواب شکایت کنندہ کے موجود پتے پر بھیج دیا جاتا ہے اور ایک SMS بھی موبائل نمبر پر بھیج دیا جاتا ہے۔

## شکایت درج کرانے کے متبادل ادارے:-

ہماری بہترین کوشش کے باوجود اگر آپ ہماری کارکردگی سے مطمئن نہیں ہیں تو آپ درج ذیل اداروں سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

### State Bank of Pakistan:

Mailing address:

The Director

Banking Conduct & Consumer Protection Department

State Bank of Pakistan

5th floor, SBP main Building

I.I. Chundrigar Road

Karachi

**Email at:** cpd.helpdesk@sbp.org.pk

**Electronic complaint from:** <http://www.sbp.org.pk/cpd/CPD-Form.asp>

**Contact No:** +92-21-99218148 & +92-21-32453551 +92-21-99221147

**UAN No:** 111-727-273

### Banking Mohtasib Pakistan Secretariat

5th Floor, Shaheen Complex, M R Kiyani Road, Karachi.

Telephone: +9221-99217334 to 38 (5 lines)

Facsimile: +9221-99217375

Email: [info@bankingmohtasib.gov.pk](mailto:info@bankingmohtasib.gov.pk)

Web site: [www.bankingmohtasib.gov.pk](http://www.bankingmohtasib.gov.pk)

# شکایت فارم



National Bank of Pakistan  
نیشنل بینک آف پاکستان