



BML

بنک مکرمہ

Bank Makramah Ltd.

بنک مکرمہ کا شکایت درج کروانے کا طریقہ کار

واجب الاحترام صارف

بنک مکرمہ میں ہم اپنے صارفین کے لیے ہمہ وقت پرعزم رہتے ہیں اور آپ کی تجاویز اور شکایات کو اولین ترجیح دیتے ہوئے اپنی ادارہ جاتی ذمے داری کی تکمیل میں لگاتار مصروف رہتے ہیں۔ آپ کی سہولت و آسانی کے لیے، نیچے ہم شکایت درج کروانے کا طریقہ کار اور اس کے ذرائع بیان کر رہے ہیں۔

1. 24/7 کال سینٹر (021-111-124-365)

2. آپ تحریری طور پر یہاں بھی شکایت پیش کر سکتے ہیں:

CRMU ڈپارٹمنٹ، ہیڈ آفس، دسویں منزل، پلاٹ نمبر 2-G، بلاک 2، اسکیم نمبر 5، کلفٹن، کراچی۔

3. ای میل: complaints@bankmakramah.com

4. فیکس: (021-32463574)

5. ای-فارم ویب سائٹ www.bankmakramah.com پر دستیاب ہے

6. بینک مکرمہ کی کسی بھی برانچ پر تشریف لاکر

شکایت کے ازالے کا عمل

1. اوپر درج چینل کے ذریعے وصول ہونے والی تمام شکایات بینک مکرمہ کے کمپلین منجمنٹ سسٹم میں ایک خود کار قبولیتی ایس ایم ایس/کال/خط/ای میل صارف کے رجسٹرڈ نمبر پر بھیجنے کے 48 گھنٹوں کے اندر اندر درج ہو جاتی ہیں اور تفتیش/ازالے کیلئے متعلقہ شعبے/برانچ کو روانہ کر دی جاتی ہیں۔
2. متعلقہ یونٹ تحقیقات فراہم کرتا ہے اور ان کی حد تک ازالہ فراہم کر دیتا ہے۔
3. کمپلین ریزولوشن منجمنٹ یونٹ جائزہ لے گا اور متعلقہ یونٹ کے ساتھ شکایت/مسئلے کی تفتیش کرے گا اور اس مسئلے کو مقرر کردہ وقت کے اندر ہی حل کرے گا۔

اگر کسی شکایت کو 10 دنوں سے زائد وقت گزر جائے تو ایک عبوری کال/خط کسٹمر کو بھیجا جاتا ہے تاکہ انہیں تاخیر کی وجوہات سے آگاہ کر دیا جائے۔

کمپلین منجمنٹ ڈپارٹمنٹ ازالے سے متعلق اطلاع کسٹمر کو بذریعہ ایس ایم ایس/کال/خط کر دے گا اور سسٹم پر ان کی شکایت کو بند کر دے گا۔

اگر کسٹمر اس ازالے سے مطمئن نہیں ہے تو وہ نیچے فراہم کردہ تفصیلی رابطے پر دوبارہ شنوائی کے لیے بینکنگ محتسب پاکستان سے رابطہ کر سکتا/کر سکتی ہے:

• بینکنگ محتسب پاکستان سے ای میل ایڈریس info@bankingmohtasib.gov.pk کے ذریعے رابطہ کریں

• فیکس: 021-99217375, 99213904

• ٹیلی فون: 021-99217334-38

• پتہ: پانچویں منزل، شاہین کسپلیس، ایم آر کیانی روڈ، کراچی