

CUSTOMER SUGGESTION/COMPLAINT FORM

Branch:

Date:

Time:

1. Are You

- An existing customer Walk-in customer Representative

2. Purpose of Visit

- Cash/Cheque - Deposit/Withdrawal A/C Information Funds Transfer A/C Opening
 Locker Operation Cheque Book Issuance Statement of Account Product Information Enquiry
 Any Other (Please specify)

Name of the Officer who attended the complaint (if known):

Name of the Customer:

Account No.:

Address:

Email Address:

CNIC No.:

Phone No.: Mobile No.:

Suggestion/Complaint Details: _____

Signature: _____

Alternatively, you may mail/email or fax your suggestion/complaint, directly at any of the following contact addresses:

Resolution timeline for complaints:

Acknowledgement	Within 48 hours of the receipt of the complaint.
Interim Reply	After 10 working days in case the matter requires detailed scrutiny.
Final Reply	Cases of minor nature will be attended to within 07 working days not longer than 15 days. However, for cases that need detailed scrutiny, will be attended within 30 days.

Note: Please place your suggestion/complaint in the suggestion/complaint box at the customer service area of the Branch/ATM.

Once your complaint is received, you should expect to receive a response as per the following:

You may also use channel like: Call center 24/7 at 021-111-124-365 or email us at complaints@bankmakramah.com

صارف (کی جانب سے) تجویز/شکایت فارم

براج: تاریخ: وقت:

1. کیا آپ

موجودہ صارف ہیں

صارف بننے کے خواہاں ہیں

نمائندہ

2. آمد کی وجہ

رقم / چیک نکالنے/جمع کروانے

اکاؤنٹ کی معلومات

رقم کی منتقلی

اکاؤنٹ کھولنے

لاکر کا استعمال

چیک بک کا اجرا

اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ

پروڈکٹ انفارمیشن انکوائری

کوئی اور (ازراہ کرم نشاندہی کریں)

افسر کا نام جس نے شکایت سنی (اگر جانتے ہوں)

شکایت کنندہ کا نام:

اکاؤنٹ نمبر:

پتہ:

ای میل پتہ:

سی این آئی سی نمبر:

موبائل نمبر:

تجویز/شکایت کی تفصیل

دستخط:

تبادلہ طور پر آپ درج ذیل رابطے کے پتے پر براہ راست اپنی شکایت بذریعہ ڈاک/ای میل یا فیکس کر سکتے ہیں:

شکایات کے ازالے کیلئے وقت/مہلت:

شکایات کے ازالے کیلئے وقت/مہلت:	شکایت ملنے کی تصدیق:
شکایات ملنے کے 48 گھنٹوں کے اندر	عمدوری جواب:
10 کاروباری دنوں کے بعد	حتمی جواب:
معمولی نوعیت کے کیسز کا ازالہ 7 کاروباری دنوں کے اندر اور زیادہ سے زیادہ 15 دنوں کے اندر کیا جائے گا۔ تاہم ایسے کیسز جن میں تفصیلی چھان بین درکار ہوگی کا ازالہ 30 دنوں کے اندر کیا جائے گا	

توجہ: برائے مہربانی اپنی تجویز/شکایت براج/اے ٹی ایم کے گوشہ برائے خدمت (کسٹمر سروس ایریا) کے قریب نصب شکایت/تجویز ڈبے میں ڈال دیں۔ جوں ہی آپ کی شکایت ہمیں ملی، آپ اس کا جواب یوں حاصل کریں گے:

آپ 24/7 کال سینٹر 021-1111-24365 یا complaints@bankmakramah.com پر ہمیں ای میل کرنے جیسے ذرا لکھ بھی استعمال کر سکتے ہیں۔