



BML

بنک مکرمہ
Bank Makramah Ltd.

بنک مکرمہ میں شکایات درج کرنے کا طریقہ کار

معزز صارف،

بنک مکرمہ میں ہم اپنے صارفین کے ساتھ وابستگی کو برقرار رکھتے ہیں اور اپنی کارپوریٹ ذمہ داریوں کو پورا کرتے ہوئے آپ کی تجاویز اور شکایات کو اولین ترجیح دیتے ہیں۔ آپ کی سہولت کے لیے شکایت درج کروانے کا طریقہ کار اور ذرائع درج ذیل ہیں:

1. 24/7 کال سینٹر: (021-111-124-365)

2. آپ ہمیں درج ذیل پتے پر لکھ سکتے ہیں:

CRMU ڈپارٹمنٹ، ہیڈ آفس، 10 ویں منزل، پلاٹ نمبر 2-G، بلاک نمبر 2، اسکیم نمبر 5، گلشن، کراچی

3. ای میل کریں: complaints@bankmakramah.com

4. فیکس: (021-32463574)

5. ویب سائٹ پر موجود ای-فارم: www.bankmakramah.com

6. کسی بھی بینک مکرمہ برانچ پر جا کر

شکایت کے ازالے کا عمل:

1. اوپر دیے گئے تمام ذرائع سے وصول ہونے والی شکایات کو بینک مکرمہ کے شکایات مینجمنٹ سسٹم میں درج کیا جائے گا اور صارف کے رجسٹرڈ نمبر پر 48 گھنٹوں کے اندر ایک خود کار توثیقی ایس ایم ایس یا کال/خط/ای میل بھیجی جائے گی، اور شکایت کو متعلقہ ڈپارٹمنٹ/برانچ کو تحقیقات/حل کے لیے بھیجا جائے گا۔

2. متعلقہ یونٹ اپنی تحقیقات مکمل کر کے شکایت کا حل فراہم کرے گا۔

3. شکایت مینجمنٹ یونٹ متعلقہ یونٹ کے ساتھ مل کر شکایت کی جانچ پڑتال اور تحقیقات کرے گا اور مقررہ مدت کے اندر مسئلہ کو حل کرے گا۔

اگر کوئی شکایت 10 کام والے دن سے تجاوز کر جائے تو صارف کو تاخیر سے متعلق آگاہی دینے کے لیے کال/خط بھیجا جائے گا۔

شکایت مینجمنٹ ڈپارٹمنٹ صارف کو حل سے متعلق ایس ایم ایس/کال/خط کے ذریعے آگاہ کرے گا اور شکایت کو سسٹم پر بند کر دے گا۔

اگر صارف دیے گئے حل سے مطمئن نہ ہو تو وہ اپنی شکایت کے دوبارہ جائزے کے لیے بینکنگ محتسب پاکستان سے رجوع کر سکتا ہے۔ رابطہ کی تفصیلات درج ذیل ہیں:

• ای میل: info@bankingmohtasib.gov.pk

• فیکس: 021-99217375, 99213904

• ٹیلیفون: 021-99217334-38

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

اسٹیٹ بینک آف پاکستان (SBP):

روشن ڈیجیٹل اکاؤنٹس اور جنرل بینکنگ سے متعلق شکایات کے لیے:

پورٹل: <https://sunwai.sbp.org.pk/>

ڈاک کے ذریعے: ڈائریکٹر، بینکنگ کنڈکٹ اینڈ کنٹرولز یومر پروٹیکشن ڈپارٹمنٹ (BC & CPD)، اسٹیٹ بینک آف پاکستان، آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی

ای میل: cpd.helpdesk@sbp.org.pk

ہیلپ لائن: 0092-21-111-727-273

فیکس: 0092-21-99221160

ویب سائٹ: <http://www.sbp.org.pk/cpd/cpd-help.asp>