

Complaint Management Unit

Complaint Form

(Please follow the Complaint Lodgment Procedure)

Date: _____ Complaint No: _____

Name of the complainant: _____ Contact No: _____

Address: _____

City: _____ CNIC No: _____ A/c No: _____

Branch: _____

Complaint Regarding (Please Tick)

- | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Account Opening | Cash Counter | ATM Card | Cheque Book | Deposit/ Withdrawals | Advances | Staff Behavior | U/Bills | Money Transfer | Bank Charges | Mis-Selling | Phone Banking/ Complaint Handling | Other |

Details: _____

Signature of Complainant

فارم برائے شکایت

(شکایت کے اندراج کے طریقہ کار پر عمل کریں)

شکایت نمبر: _____ تاریخ: _____

رابطہ نمبر: _____ شکایت کنندہ کا نام: _____

پتہ: _____

شہر: _____ کمپیوٹرائزڈ قومی شناختی کارڈ نمبر: _____ اکاؤنٹ نمبر: _____

برانچ کا نام: _____

شکایت بابت (کسی ایک پر نشان لگائیے)

- | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| دیگر | فون بینکنگ | مس سیلنگ | بینک چارجز | رقم کی منتقلی | یوٹیلیٹی بلز | سٹاف کارویہ | ایڈوانس | لین دین | چیک بک | اکاؤنٹ اوپننگ | کیش کاؤنٹر | اے ٹی ایم کارڈ |

تفصیلات: _____

شکایت کنندہ کے دستخط

COMPLAINT LODGMENT/RESOLUTION PROCEDURE:

Dear customer,
The Bank of Punjab gives great importance to your complaints and suggestions, as we aim to achieve excellence through the highest standards of customer services.

You can lodge your complaints/suggestions through any of the following channels:

1. Discuss the problem with Manager/Operation Manager for resolution.

2. Write your complaints/suggestions on a plain piece of paper or fill the form and drop your complaint into the complaint box available in your nearest branch (Form is available with branch).

3. You can lodge your complaints / suggestions to head office at below given address:

Complaint Management Unit, 7th Floor, Big City Plaza, Near Liberty Round About, Gulberg III, Lahore.

4. Fax. 042-35871289

5. Call us at 111-267-200

6. Enter your complaint at our website:

<http://www.bop.com.pk> or you can also send us your complaints at complaints@bop.com.pk

Please provide the following in your complaint form.

1. Your Name
2. Mailing Address and Contact #
3. CNIC Number
4. Account #
5. Branch Name and City
6. Supporting Documents (if any)

You should expect to receive following documents from branch/ bank:

1. Acknowledgement of the complaint within 2 working days through SMS/letter/email/other channels.
2. Intimation of the complaint resolution within 7 working days from date of complaint lodgment through SMS/letter/email/other channels.
3. An interim through SMS/letter/email/other channels. In case your complaints requires further probing.

Banking Mohtasib Pakistan,

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

(+92 21) 99217334-39

Fax: (+92 21) 99217375

Email : info@bankingmohtasib.gov.pk

Website : www.bankingmohtasib.gov.pk/complaints.php

شکایت کے ازالے/اندراج کا طریقہ:

معزز کسٹمر

بینک آف پنجاب میں آپ کی شکایات اور تجاویز کو مقدم سمجھا جاتا ہے۔ ہمارا مقصد بہترین خدمات کی فراہمی کے ذریعے اعلیٰ معیار حاصل کرنا ہے۔

آپ اپنی شکایات/تجاویز کے اندراج کیلئے مندرجہ ذیل ذرائع میں سے کسی ایک کا استعمال کر سکتے ہیں۔

1- شکایت کے ازالے کیلئے منیجر یا آپریشن منیجر سے رابطہ کریں۔

2- اپنی شکایت/تجاویز سادہ کاغذ پر لکھ کے یا متعلقہ فارم پر کر کے بینک آف پنجاب کے کسی قریبی برانچ میں لگے کمپلیٹ بکس میں ڈال دیں (فارمز برانچ میں دستیاب ہیں۔)

3- آپ شکایات/تجاویز ہیڈ آفس کے مندرجہ ذیل پتہ پر بھی اندراج کر سکتے ہیں۔

کمپلیٹ مینجمنٹ یونٹ 7th فلور، بگ سٹی پلازہ، لبرٹی راونڈ اوبائٹ چکر (راؤڈ اباؤٹ) مین بلیوارڈ گلبرگ III، لاہور۔

4- فیکس نمبر 042-35871289

5- اپنی شکایات/تجاویز کیلئے فون نمبر 111-267-200 پر رابطہ کریں۔

6- اپنی شکایات کا اندراج ہماری ویب سائٹ پر کریں:

<http://www.bop.com.pk>

complaints@bop.com.pk پر بھیجیں۔

برائے مہربانی اپنی شکایات/تجاویز کے ہمراہ درج ذیل معلومات بھی فراہم کریں۔

1- اپنا نام

2- پوسٹل ایڈریس اور رابطہ کا فون نمبر

3- CNIC نمبر

4- اکاؤنٹ نمبر

5- برانچ اور شہر کا نام

6- متعلقہ دستاویزات (اگر کوئی)

شکایات موصول ہونے پر برانچ/بینک آپ کو مندرجہ ذیل دستاویزات ارسال کرے گا۔

1- دو ایام کار کے اندر شکایات وصول ہونے کا اطلاع نامہ

بذریعہ ایس ایم ایس/خط/ای میل/دیگر ذرائع

2- سات دفتر ذیلی دنوں کے اندر شکایات کے ازالے کی بابت اطلاع نامہ

بذریعہ ایس ایم ایس/خط/ای میل/دیگر ذرائع

3- شکایات سے متعلق مزید تحقیقات کی صورت میں عبوری اطلاع نامہ

بینکنگ محاسب پاکستان

کراچی سیکریٹریٹ

پانچویں منزل عماہین کمپلیکس

ایم۔ آر۔ کیانی روڈ، کراچی

فون نمبر: 92-21-99217334-39

فیکس نمبر: 92-21-99217375

ای میل: info@bankingmohtasib.gov.pk

ویب سائٹ: www.bankingmohtasib.gov.pk/complaints.php