

## COMPLAINTS & SUGGESTIONS LODGMET PROCEDURE



آپ کی تجاویز اور شکایات ہم تک پہنچانے کا طریقہ کار

معزز صارف!

### DEAR CUSTOMER

We at Al Baraka Bank (Pakistan) Limited are committed to provide products and services of high standards. It is our utmost priority to make your banking experience delightful and efficient. To further strengthen our commitment to extend better customer services, your feedback in form of Complaints or Suggestions are welcomed.

### TO CONTACT US

Please feel free to lodge your Complaints or Suggestions using the following channels:

ہم البرکہ بینک (پاکستان) لمیٹڈ میں آپ کو مصنوعات و خدمات کی فراہمی کے لیے کوشاں ہیں، جن کے معیار پر ہم کبھی سمجھوتہ نہیں کرتے۔ یہ ہماری اولین ترجیح ہے کہ ہمارے ساتھ آپ کی بینکنگ ہمیشہ خوشگوار اور موثر انداز میں انجام پائے۔ اپنے اس عزم کو مضبوط تر اور اپنی کسٹمر سروسز کو مزید بہتر بنانے کے لیے ہم شکایت/تجاویز کی صورت میں آپ کی رائے کے منتظر ہیں۔

رابطہ کیجئے

آپ ہمیں اپنی تجاویز اور شکایات سے مندرجہ ذیل ذرائع سے آگاہ کر سکتے ہیں۔

### DROP BOX FACILITY

You may fill the Forms available at all our Al Baraka Branches and drop same in the drop boxes placed there.

You may also write to us and send your complaints or suggestions at the following address:

Complaint Management Unit  
Service and Quality Department  
Al Baraka Bank (Pakistan) Limited  
162, Bangalore Town, Main  
Shahrah-e-Faisal Karachi-Pakistan

### WEBSITE

[www.albaraka.com.pk](http://www.albaraka.com.pk)

Your feedback is of very high value, so please take few moments to fill in the Feedback Form available on our website at "Contact Us" page for your queries or suggestions.

You can also email us your Complaints at:  
[complaints@albaraka.com.pk](mailto:complaints@albaraka.com.pk)

### ویب سائٹ

[www.albaraka.com.pk](http://www.albaraka.com.pk)

آپ کی رائے ہمارے لیے بہت اہم ہے۔ اپنے چند قیمتی لمحات ہمیں دیجئے اور ہماری ویب سائٹ پر Contact Us کا پیج پُر کر کے اپنے سوالات اور تجاویز سے ہمیں مطلع کیجئے۔

آپ اپنی شکایت ہمیں بذریعہ ای میل بھیج سکتے ہیں:

[complaints@albaraka.com.pk](mailto:complaints@albaraka.com.pk)

### ڈراپ بکس

آپ ہماری برانچ میں دستیاب فارم پُر کیجئے اور ہماری تمام البرکہ برانچز میں موجود ڈراپ بکس میں ڈال دیجئے۔

آپ اپنی تحریری شکایات اور تجاویز ہمارے درج ذیل پتہ پر بھیج سکتے ہیں:

کمپلٹ مینجمنٹ یونٹ سروس اینڈ کوالٹی ڈیپارٹمنٹ  
البرکہ بینک (پاکستان) لمیٹڈ  
162 بنگلور ٹاؤن، مین شاہراہ فیصل، کراچی، پاکستان

### 24/7 PHONE BANKING 111-11-3442

Register your Complaints, Suggestions or Queries at our 24/7 Phone Banking

### 24/7 ٹیلی فون بینکاری سروس 111-11-3442

اپنی تجاویز شکایات اور سوالات کے لیے ہماری 24 / 7 ٹیلی فون بینکاری سے رابطہ کریں۔

#### Kindly note:

- Your complaints will be acknowledged within 3 business days from the date of receiving.
- Complaint or query will be forwarded to the concerned department by our Complaint Management Unit.
- If the complaint is not resolved within 10 business days from the date of receipt, you will be contacted by us through Phone call, Interim Letter or email and will be updated on your case.
- Upon resolution of the complaint, Complaint Management Unit will inform you accordingly through Phone call, Resolution Letter or email.

براہ مہربانی نوٹ کریں:

- آپ کی شکایات یا سوالات کے جوابات سے متعلق ہم آپ کو 3 کاروباری دنوں کے اندر آگاہ کریں گے۔
- ہمارا کمپلٹ مینجمنٹ یونٹ آپ کی شکایات یا سوالات ہمارے متعلقہ ڈیپارٹمنٹ کو بھیجے گا۔
- آپ کی شکایت موصول ہونے کی تاریخ سے 10 کاروباری دنوں میں حل نہ ہونے کی صورت میں ہم آپ کو بذریعہ فون کال، خط، یا ای میل مطلع کریں گے اور آپ کو کیس کی تازہ ترین تفصیلات سے آگاہ کریں گے۔
- آپ کی شکایت حل ہو جانے پر کمپلٹ مینجمنٹ یونٹ کی جانب سے آپ کو بذریعہ فون کال، باضابطہ خط یا ای میل اطلاع دی جائے گی۔

Looking forward to serve you better.

Service and Quality Department

آپ کی بہتر خدمت کے لیے کوشاں۔

سروس اینڈ کوالٹی ڈیپارٹمنٹ