



Please fill in the details of your complaint/suggestion



We are available through our 24/7 phone banking at +92 (21) 111-113-442 as well as through an extensive Branch Network spread across the following cities and towns in Pakistan.

Central Region

Arifwala
Arzanipur
AJK
Bahawalpur
Bhalwal
Bhawalnagar
Burewala
Chichawatni
Chishtian
D.G. Khan
Daska
Deepalpur
Faisalabad
Ghakkhar
Gojra
Gujranwala
Gujrat
Hafizabad
Haroonabad
Hasilpur
Jaranwala
Jhang
Joharabad
Kabirwala
Kamalia
Kamoke
Kasur
Khanewal
Khanpur
Lahore
Layyah
Mailsi
Mandi Bahauddin
Mian Channu
Mianwali

Multan
Muzaffargarh
Nankana Sahab
Narowal
Okara
Pakpattan
Pattoki
Rahim Yar Khan
Raiwind
Sadiqabad
Sahiwal
Samundri
Sargodha
Sheikhupura
Sialkot
Toba Tek Singh
Vehari

North Region

Abbottabad
Attock
Batkheila
Chakwal
Dera Ismail Khan
Dina
Fateh Jang
Gilgit
Gujjar Khan
Haripur
Islamabad
Jhelum
Kallar Syedan
Kharian
Lalamusa
Mansehra

Mardan
Mingora
Muzaffarabad
Nowshera
Peshawar
Pubbi
Rawalpindi
Sarai Alamgir
Sohawa
Swabi
Talagang
Timergara
Wah Cantt.

South Region

Badin
Benazirabad
Hyderabad
Karachi
Khuzdar
Larkana
Lasbela
Mirpur Khas
Nawabshah
Pishin
Quetta
Sabu Rahu
Sanghar
Shahdadkot
Sukkur
Zhob

LET US
SERVE YOU
BETTER!



COMPLAINT & SUGGESTION FORM

At Al Baraka Bank (Pakistan) Limited, our customer is our priority and we are committed to providing the best quality service to you. We believe in making your banking experience pleasant by constantly improving our service standards.

To further strengthen our commitment to serving you, please share your feedback and suggestions through this Form.

شکایات اور تجاویز فارم

البرکہ بینک (پاکستان) لمیٹڈ میں، ہمارے صارفین ہماری اولین ترجیح ہیں اور ہم آپ کو بہترین معیاری خدمات فراہم کرنے کے لیے پُر عزم ہیں۔ ہم مسلسل اپنی خدمات کے معیار کو بہتر بنا کر آپ کے بینکاری کے تجربے کو خوشگوار بنانے پر یقین رکھتے ہیں۔ آپ کی بہتر خدمت کے ہمارے عزم کو مزید پختہ بنانے کے لیے، ازراہ کرم اس فارم کے ذریعے اپنی آراء اور تجاویز سے ہمیں آگاہ کریں۔

Your Partner Bank

Al Baraka Bank (Pakistan) Limited



Signature

Date & Time



COMPLAINT AND SUGGESTION LODGE MENT PROCEDURE

1st STEP

Reach out to us with your complaint / suggestion through any of the following mediums:



Drop this form in a Complaint Drop Box at any Al Baraka Branch. Please get this portion stamped from the branch where you are lodging your complaint.



Send us a written complaint at: Complaint Management Unit, Al Baraka Bank (Pakistan) Limited, 3rd Floor, Plot No. 11-C, Zamzama Boulevard, Phase V, DHA, Karachi, Pakistan.



Email your complaint to us at complaints@albaraka.com.pk



Register a complaint via phone banking at our 24/7 Helpline by dialing +92 (21) 111-113-442.

2nd STEP

- 1 Your complaint will be acknowledged in 2 working days from the date of complaint receipt, and will be investigated by the relevant department.
- 2 If your complaint is not acknowledged within 2 working days, please contact our 24/7 Helpline at +92 (21) 111-113-442.
- 3 In case your complaint requires detailed investigation or exceeds the timeline of 7 working days, you will receive an interim response from the Bank via letter, email, call or SMS.
- 4 Upon resolution, you will receive a response from the relevant department.



شکایت کے ازالے اور رائے دہی کا طریقہ کار

پہلا مرحلہ

اپنی آراء اور شکایت کے لیے آپ ہم سے درج ذیل ذرائع سے رابطہ کر سکتے ہیں:

اس فارم کو پُر کر کے البرکہ کی کسی بھی برانچ میں لگے ڈراپ باکس میں ڈالا جا سکتا ہے۔ جس برانچ میں آپ شکایت جمع کروا رہے ہوں، وہاں سے اس حصے پر مہر لگوائیں۔

تحریری شکایت اس پتے پر ارسال کریں: البرکہ بینک (پاکستان) لمیٹڈ، تھرڈ فلور، پلاٹ نمبر 11-C، زمزمہ بولیوارڈ، فیئر 5، ڈی ایچ اے، کراچی، پاکستان۔

اپنی شکایت complaints@albaraka.com.pk پر ای میل کریں۔

111-113-442 (21) +92 پر کال کر کے ہماری چوٹیں گھنٹے فعال ہیلپ لائن پر بھی آپ اپنی شکایت درج کروا سکتے ہیں۔

دوسرا مرحلہ

- (1) شکایت درج کروانے کے دو کاروباری دن کے اندر آپ کی شکایت کا نوٹس لے لیا جائے گا اور متعلقہ ڈیپارٹمنٹ اس کی تحقیق پُر عمل درآمد شروع کر دے گا۔
- (2) اگر آپ کی شکایت پر دو کاروباری دن میں جواب موصول نہ ہو تو +92 (21) 111-113-442 پر کال کر کے آپ ہماری چوٹیں گھنٹے فعال ہیلپ لائن پر رابطہ کر سکتے ہیں۔
- (3) اگر آپ کی درج کی ہوئی شکایت پر تفصیلی تفتیش درکار ہو یا 7 کاروباری دن کی مہلت گزر گئی ہو تو بینک کی جانب سے ای میل، ایس ایم ایس یا فون کے ذریعہ آپ کو عبوری جواب سے مطلع کر دیا جائے گا۔
- (4) شکایت حل ہونے کی صورت میں متعلقہ ڈیپارٹمنٹ آپ سے رابطہ کرے گا۔



DETAILS OF COMPLAINT OR SUGGESTION

Customer Name:

کسٹمر کا نام

A/C No. or CNIC No.

اکاؤنٹ نمبر یا شناختی کارڈ نمبر

Tel. (Office / Residence)

ٹیلیفون (آفس / گھر)

Mobile No.

موبائل نمبر

Email Address

ای میل

Branch

برانچ

Date & Time of Visit

برانچ کے دورے کا وقت اور تاریخ

Please select from the following areas of concern:

برائے مہربانی شکایت کے متعلقہ شعبے کو منتخب کریں:

- Utility bills not accepted
- Deposit Slip / Cash not available
- ATM Not working
- Banking Services Related Issue
- Long Time wait
- Misconduct/Misbehaviour
- Forgery
- Untidy Branch Premises
- Product Related Issues
- Others

Please fill in the details on the back side of the Form.

برائے مہربانی تفصیلات فارم کے پچھلے حصے میں پُر کریں۔