



First Women Bank Ltd.

Complaint Lodgment/Resolution Procedure

شکایت کے اندراج/ازالے کا طریقہ کار

Dear Customer,

معزز صارف

We thank you for being our valued customer.

اپنا صارف بننے پر ہم آپ کے بے حد مشکور ہیں

In order to send complaints or to provide us with your valuable feedback on our services and products, you can contact us through any of the following channels:

اپنی شکایات کے اندراج یا ہماری مصنوعات اور خدمات سے متعلق اپنی قیمتی آراء سے ہمیں آگاہ کرنے کے لیے آپ درج ذیل ذرائع میں سے کسی ایک کا انتخاب کر سکتے ہیں:

Phone

Phone No: Call us at 021-111-11-3925 & Mobile: 0331-3925111

فون نمبر: 021-111-11-3925 موبائل: 0331-3925111

Branches

Fill out the complaint form available at all branches and hand it over to the Branch Operations Manager or use the Drop Box placed at all branches nationwide.

کمپلیٹ فارم ہماری تمام برانچز میں موجود ہے جسے پر کر کے آپ اپریشن مینیجر کو دے سکتے ہیں یا برانچ میں موجود ڈراپ باکس میں ڈال سکتے ہیں۔

Mail

Letter should be addressed to:

خط کو درج ذیل پتے پر ارسال کیا جائے:

Complaint Management Unit,

Marketing & Service Quality Division
First Women Bank Limited,
Head Office, S.T.S.M Foundation Building, CL/10/20/2, Beaumont Road
Civil Lines, Off Dr. Ziauddin Ahmed Road
Karachi – 75530

کمپلیٹ منیجمنٹ یونٹ
مارکیٹنگ اینڈ سروس کوالٹی ڈویژن
فرسٹ ویمن بینک لمیٹڈ
ہیڈ آفس، ای ٹی ایس ایم فاؤنڈیشن بلڈنگ، CL/10/20/2، بیو ماؤنٹ روڈ، سول لائنز، نزد ضیاء الدین احمد روڈ، کراچی - 75530

Email

Email us at: complaint.management@fwbl.com.pk

شکایات: complaint.management@fwbl.com.pk پر ارسال کریں

Fax:

Fax us on 021-35657756

فیکس
021-35657756 پر فیکس کریں

Website:

www.fwbl.com.pk

ویب سائٹ

www.fwbl.com.pk

Kindly provide us the following information along with your complaint:

براہ مہربانی اپنی شکایات کے ساتھ درج ذیل معلومات بھی فراہم کریں

- Date of Complaint,
- Customer Name,
- Branch Name,
- Account/Debit Card Number,
- Postal Address,
- Contact details along with any supporting documents.

● شکایت کی تاریخ

● کسٹمر کا نام

● شاخ کا نام

● اکاؤنٹ یا ڈیبٹ کارڈ نمبر

● پوسٹل ایڈریس

● رابطہ تفصیلات مع دیگر دستاویزات

Steps

- Acknowledgement of the complaint within 48 hours.
- Complainant shall be provided with a 'Reference Number' through on call, SMS and e-mail to help track their complaint. Rest assured problems and complaints will be swiftly and efficiently resolved.
- Our Customer Support team will get in touch with complainant for more details.
- We will reply to complaints within 07 working days. In case the matter requires further investigation an interim response will be sent. However, all complaints will be addressed within a maximum period of 15 days.

مراحل:

- 48 گھنٹوں میں شکایات وصول ہونے کا اطلاع نامہ
- شکایت درج کرنے کی صورت میں کال، ایس ایم ایس یا ای میل پر شکایت نمبر دیا جائے گا۔ اس بات کا اطمینان رکھیں کہ آپ کی شکایت بروقت اور بہتر انداز میں حل کی جائے گی
- شکایت کنندہ سے ہمارا نمائندہ مزید معلومات کے حصول کے لیے رابطہ کر سکتا ہے
- ہم شکایات کا جواب سات ایام کار میں دے دیتے ہیں۔ مزید تفصیلی جانچ کی صورت میں عبوری جواب ارسال کیا جائے گا۔ البتہ تمام شکایات زیادہ سے زیادہ 15 دن کے اندر حل کر دی جائیں گی

Note:

Depending on complexity and involvement of external stake holders or factors which are beyond our control, there is a possibility that resolution of such cases may take longer than the stipulated time.

نوٹ

ہمارے اختیار سے باہر بیرونی عوامل اور اسٹیک ہولڈرز کی شمولیت کے باعث اس بات کا امکان موجود ہے کہ شکایات کے جواب کا دورانیہ مذکورہ وقت سے تجاوز کر جائے

شکایات حل ہونے کی صورت میں شکایت کنندہ کو مطلع کر دیا جائے گا، اور ان کی شکایت کو حل شدہ تصور کیا جائے گا

Upon resolution of issue, we inform the Complainant of the status and mark the complaint as closed/resolved as the case may be.

Thank you,

شکریہ