

تجاویز اور شکایات دائر کرنے کیلئے طریقہ کار:-

این بی پی اسٹاف اپنے کھاتے داروں اور واک۔ ان گاہکوں کی خدمت کرنے کیلئے مستعد و خواہشمند ہے۔ قابل اور ناقابل قبول اسباب کے لئے ممکنات موجود ہیں کہ بعض اوقات انہیں مطلوبہ سروس کے حصول میں دشواری/تاخیر پیش آسکتی ہے۔ اور وہ تجاویز پیش کرنا پسند کر سکتے ہیں تاکہ ہمارے طریقہ کار میں کسٹمر سروسز کی اصلاح کی جائے۔ یا دشواری کی صورت میں آپ شکایت دائر کرنا پسند کر سکتے ہیں۔ اس جیسے حالت میں آپ سے استدعا ہے کہ شکایت دائر کرنے کیلئے درج ذیل طریقہ کار استعمال کیجئے۔

شکایت دائر کرنے کیلئے پانچ عام طریقہ کار:-

- ۱ شکایت کی دادرسی کیلئے برانچ مینیجر یا انکی عدم موجودگی میں آپریٹرز مینیجر سے رجوع کریں۔
- ۲ کال سینٹر (+92-21-111-627-627) 111-NBP-NBP کے ذریعے شکایت درج کرائیں۔
- ۳ ویب سائٹ www.nbp.com.pk پر دستیاب شکایت فارم کے ذریعے اپنی شکایات/تجاویز پیش کریں یا cmw.sqd@nbp.com.pk پر ای میل کریں۔
- ۴ برانچ میں دستیاب فارم پُر کر کے درج ذیل پتے پر بھیج دیں۔
The Head Complaint Management Wing 7th Floor
National Bank of Pakistan, Head Office Karachi.
- ۵ اپنی شکایت برانچ میں موجود شکایت باکس میں ڈال دیں۔

NBP میں کسی بھی شکایت کو حل کرنے کا طریقہ:

شکایت کے Complaint Management Wing میں وصول ہونے پر اسے ایک مخصوص نمبر تفویض کیا جاتا ہے۔ اور شکایت کنندہ کے موبائل نمبر پر ایک SMS بھیج دیا جاتا ہے اور شکایت کو متعلقہ رجسٹر آفس یا ہیڈ آفس کے متعلقہ محکمہ کو بھیج دیا جاتا ہے۔ شکایت کا جواب CMW میں شکایت کی وصولی کے سات دن کے اندر موصول ہو جاتا ہے اور اگر کسی قسم کی تفتیش کی ضرورت ہو تو 30 دن تک لگ سکتے ہیں۔

حتمی جواب شکایت کنندہ کے موجود پتے پر بھیج دیا جاتا ہے اور ایک SMS بھی موبائل نمبر پر بھیج دیا جاتا ہے۔