

## تجویز/شکایت درج کروانے کا طریقہ

### واجب الاحترام صارف

ہم سمٹ بینک میں اپنے صارفین سے عہد کرتے اور آپ کی تجویز/شکایت کو انتہائی اہمیت دیتے ہوئے اپنی ادارائی ذمے داری کی مسلسل بجا آوری کرتے رہیں گے۔ آپ کی سہولت کیلئے، درج ذیل ذرائع ہیں جن کی مدد سے آپ اپنی تجویز/شکایت کا اندراج کروا سکتے ہیں:

1. ہماری 24/7 (سات دن رات دن) سمٹ بینک کال سینٹر ہیلپ لائن 021-1111-24365 پر کال کریں۔
2. سمٹ بینک ویب سائٹ [www.summitbank.com.pk](http://www.summitbank.com.pk) کے ذریعے آن لائن شکایت درج کروائیں۔
3. ہمیں [complaints@summitbank.com.pk](mailto:complaints@summitbank.com.pk) پر ای میل کریں۔
4. ہمیں 021-32463553 پر فیکس کریں۔
5. درج ذیل پتے پر اپنی شکایت تحریر کر کے ہمیں بھیجیں یا اپنی قریب ترین برانچ/ATM پر دستیاب تجویز بکس میں اپنی تجویز/شکایت ڈال دیں۔

سمٹ بینک لمیٹڈ، سروس کو الٹی ٹیلیارٹمنٹ

12th فلور، بلاٹ # جی 2، بلاک 2، کلیفٹن کراچی

(تجویز/شکایت فارمز برانچ کے کاؤنٹرز پر بھی دستیاب ہیں)

آپ کی تجویز/شکایت دور کرنے کی غرض سے، ازراہ کرم درج ذیل معلومات اپنی تفصیلات کے ساتھ فراہم کریں:

- نام
- ڈاک کا پتہ/رابطہ نمبر
- سی این آئی سی/اکاؤنٹ نمبر
- مختصر تفصیل
- معاون دستاویزات (اگر کوئی ہیں)

آپ کو درج ذیل کے حصول کی توقع رکھنی چاہیے:

شکایات کے ازالے کیلئے وقت/مہلت:

شکایات ملنے کی تصدیق:	شکایات ملنے کے 48 گھنٹوں کے اندر
عموری جواب:	10 کاروباری دنوں کے بعد
حتمی جواب:	معمولی نوعیت کے کیسز کا ازالہ 7 کاروباری دنوں کے اندر اور زیادہ سے زیادہ 15 دنوں کے اندر کیا جائے گا۔ تاہم ایسے کیسز جن میں تفصیلی چھان بین درکار ہوگی کا ازالہ 30 دنوں کے اندر کیا جائے گا

اگر آپ اپنی شکایت یا شکایات جو اوپر بتائے گئے وقت/مہلت کے بعد بھی سنی نہیں جائیں یا ازالہ نہ ہو پائے یا آپ ہمارے جواب سے مطمئن نہیں تو ہیڈ آف سروس کو الٹی سے [servicequality@summitbank.com.pk](mailto:servicequality@summitbank.com.pk) پر رابطہ کر سکتے ہیں۔ اگر پھر بھی مطمئن نہ ہوں تو آپ براہ راست بینکنگ محتسب پاکستان سے درج ذیل تفصیلات پر رابطہ کر سکتے ہیں:

بینکنگ محتسب پاکستان

[info@bankingmohtasib.gov.pk](mailto:info@bankingmohtasib.gov.pk)

پتہ: پانچویں منزل، شاہین مینس، ایم آر کیانی روڈ، کراچی

ای میل:

021-99217375, 021-99273904

[www.bankingmohtasibpakistan.gov.pk](http://www.bankingmohtasibpakistan.gov.pk)

فیکس:

021-99217334-38

ٹیلی فون:

ویب سائٹ:

(بینکنگ محتسب پاکستان سے رابطہ کیلئے شکایت فارمز سمٹ بینک کی ویب سائٹ اور برانچ کاؤنٹرز پر بھی دستیاب ہیں۔)  
(آپ ہمارے کال سینٹر سے بذریعہ فراہم کردہ شکایت نمبر اپنی شکایت پر ہونے والی پیش رفت کی معلومات حاصل کر سکتے ہیں۔)