

صارفین کی شکایات

فرسٹ ویمن بینک لمیٹڈ صارفین کو بینکاری کی بہترین خدمات فراہم کرنے کے لیے پُر عزم ہے۔ بینک شکایات کے حل کے لیے ایک موثر، منصفانہ اور قابل رسائی طریقہ فراہم کرتا ہے۔ بینک اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ جتنی جلد ممکن ہو، شکایات کا موثر حل فراہم کیا جائے۔ بینک اس بات کا اعادہ کرتا ہے کہ وہ صارفین کی تجاویز/شکایات کی روشنی میں اپنی خدمات کو بہتر سے بہترین بنانے کے لیے ہمیشہ کوشاں رہے گا۔ کمپلیٹ مینجمنٹ یونٹ کو شکایات مندرجہ ذیل ذرائع سے موصول ہوتی ہیں۔

(1) براؤچ کے ذریعے

(2) براہ راست کمپلیٹ مینجمنٹ یونٹ کو

(3) اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے ذریعے

(4) بینکنگ محتسب کے ذریعے

(5) کسی اور حکومتی ذریعے سے

شکایات کے اندراج کے لیے صارف بینک کو تحریری شکل میں یا ٹیلی فون یا ای میل، فیکس یا ڈیجیٹل میڈیا کو استعمال کرتے ہوئے درخواست دے سکتا ہے۔ کمپلیٹ درج کرانے کا طریقہ اور فارم ویب سائٹ پر بھی موجود ہے اور صارفین کو وقتاً فوقتاً اس بارے میں ڈیجیٹل میڈیا، ایس ایم ایس اور دیگر ذرائع سے بھی آگاہ کیا جاتا ہے۔

فوری شکایات درج کرانے کے لیے صارف ان نمبروں پر بھی کال کر سکتا ہے:

0331-3925111، 111-11-3925

ای میل کر سکتا ہے:

complaint.management@fwbl.com.pk

فیکس: 35657756

اگر صارف شکایت کے حل سے مطمئن نہیں ہے تو وہ براہ راست درج ذیل اداروں سے بھی رابطہ کر سکتا ہے۔

(1) بینکاری کے معاملات اور صارفین کے تحفظ کا محکمہ Banking Conduct & Consumer Protection Department

پانچویں منزل

اسٹیٹ بینک آف پاکستان

آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی

فون نمبر: 3245355-99221141، 99218148

ای میل: cpd.helpdesk@sbp.org.pk

Empowering the Nation Together



First Women Bank Ltd.

(2) بینکنگ محتسب (پاکستان سیکریٹریٹ)
پانچویں منزل، شاہین کمپلیکس
ایم آر کیانی روڈ
ٹیلی فون: 38-99211334 (5 لائنیں)
فیکس: 99217375

کمپلیٹ مینجمنٹ یونٹ
مارکیٹنگ اینڈ سروس کوالٹی ڈویژن
فرسٹ ویمن بینک
ہیڈ آفس، ایس ٹی ایس ایم فاؤنڈیشن بلڈنگ
سول لائنز، ڈاکٹر ضیا الدین احمد روڈ، کراچی
فون نمبر: 36576630
یو اے این: 111-676-767

Empowering the Nation Together



First Women Bank Ltd.