



First Women Bank Ltd.

Complaint Lodgment/Resolution Procedure

Dear Customer,

We thank you for being our valued customer. 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:

Phone :

Call us at 021-111-11-3925 & 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.

Mail :

The letter should be addressed to:

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

Email :

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

Fax:

Fax us on 021-35657756

Website:

www.fwbl.com.pk
Kindly provide us the following information along with your complaint:

- Customer Name
- Customer C.N.I.C.
- Branch Name
- Account/Debit Card Number
- Postal Address
- Contact details along with any supporting documents

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 the 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. In any case, the complaint must be disposed of within 15 days. However, the fraud-related cases the final reply to the complainant must be issued within 30 days from the lodgment of the complaint.

Note:

Depending on the complexity and involvement of external stakeholders or factors which are beyond our control, there is a possibility that the resolution of such cases may take longer than the stipulated time. Upon resolution of the issue, we inform the Complainant of the status and mark the complaint as closed/resolved as the case may be.

Thank you,

شکایت کے اندراج ازالے کا طریقہ کار

محترم صارف،

ہم اپنا قابل قدر صارف ہونے پر آپ کے ممنون ہیں۔ شکایات بھیجنے یا ہماری خدمات و مصنوعات کے متعلق اپنی قیمتی رائے فراہم کرنے کے لیے آپ مندرجہ ذیل میں سے کسی بھی ذریعہ سے ہمارے ساتھ رابطہ کر سکتے ہیں:

فون :

ہمیں فون نمبر: 021-111-11-3925 اور موبائل نمبر: 0331-3925111 پر کال کریں۔

شاخیں:

ملک بھر کی تمام شاخوں میں دستیاب شکایت فارم پر کریں اور اسے براؤچ آپریشنز مینیجر کے حوالے کریں یا ڈراپ باکس میں ڈال دیں۔

ڈاک:

خط مندرجہ ذیل پتے پر بھیجا جانا چاہیے۔

کمپلینٹ مینجمنٹ یونٹ،

مارکیٹنگ اینڈ سروس کوالٹی ڈویژن،
فرسٹ ویمن بینک لمیٹڈ،
ہیڈ آفس، S.T.S.M. ٹاور، نیشنل بلڈنگ، CL/10/20/2، بیومنٹ روڈ، سول لائنز، ڈاکٹر ضیاء الدین احمد روڈ،
کراچی-75530

ای میل:

ہمیں complaint.management@fwbl.com.pk پر ای میل بھیجیں۔

فیکس:

ہمیں 021-35657756 پر فیکس بھیجیں۔

ویب سائٹ:

www.fwbl.com.pk

براہ مہربانی اپنی شکایت کے ساتھ ہمیں درج ذیل معلومات فراہم کریں:

- صارف کا نام
- CNIC کسٹمر
- براؤچ کا نام
- اکاؤنٹ/ڈیبٹ کارڈ نمبر
- ڈاک کا پتہ

• رابطے کے لیے تفصیلات، جن کے ساتھ کوئی بھی تصدیقی دستاویز منسلک ہو۔

مراحل:

- شکایت موصول ہونے پر 48 گھنٹوں کے اندر اس کی تصدیق کر دی جائے گی۔
- شکایت کنندہ کو کال، ایس ایم ایس اور ای میل کے ذریعے ایک رفرنس نمبر فراہم کیا جائے گا تاکہ شکایت کو ٹریک کیا جاسکے۔ اطمینان رکھیں کہ آپ کے مسائل اور شکایات کو فوری اور موثر طریقے سے دور کیا جائے گا۔
- مزید تفصیلات کے لیے ہماری کسٹمر سپورٹ ٹیم شکایت کنندہ سے رابطہ کرے گی۔
- ہم 7 دنوں (ورکنگ ڈے) کے اندر شکایت کا جواب دیں گے۔ اگر معاملے کی مزید تحقیقات کی ضرورت ہوگی تو عبوری جواب بھیجا جائے گا۔ کسی بھی صورت میں شکایت کو 15 دن کے اندر نمٹانا ضروری ہے۔ تاہم فراڈ سے متعلق معاملات میں شکایت کنندہ کو تہی جواب شکایت موصول ہونے کے بعد 30 دن کے اندر جاری کیا جانا ضروری ہے۔

نوٹ:

پیچیدگی اور پیرونی اسٹیبل ہولڈرز کے ملوث ہونے کی وجہ سے یا پھر ان عوامل کے باعث جو ہمارے کنٹرول سے باہر ہیں، اس بات کا امکان موجود ہے کہ اس طرح کے معاملات کو طے کرنے میں مقررہ وقت سے زیادہ عرصہ لگ سکتا ہے۔ مسئلہ حل ہوجانے پر ہم شکایت کنندہ کو صورتحال سے آگاہ کرتے ہیں اور شکایت کو بند/حل شدہ کے طور پر، جیسا بھی معاملہ ہو، نشان زد کر دیتے ہیں۔

شکریہ

Empowering the Nation Together



First Women Bank Ltd.