

---

# Complaint Lodgment Process

---



Dear Customer,

At Faysal Bank Barkat Islamic Banking, we attach great importance to your complaints and suggestions, as we aim to achieve excellence through the highest standards of customer service.

You can lodge your complaint / suggestion through any of the following channels.

- Call us at 24/7 call centre: 111 000 325 or 111 060 606
- Write to us at:  
Complaint Servicing Unit  
Service Quality Department  
3<sup>rd</sup> Floor, Faysal House, ST-02,  
Shahrah-e-Faisal, Karachi,  
Pakistan
- Write to us and drop your complaint / suggestion in the Complaints Box available in your nearest branch.
- Email us at: [customercomplaint@faysalbank.com](mailto:customercomplaint@faysalbank.com)
- Fax us at: 021-32800014

Please provide the following in your communication:

- Name
- Mailing Address & Telephone No.
- Debit Card / Account No.
- Branch Name
- Supporting Documents

You should expect to receive:

- Acknowledgement of the complaint within 3 working days (except when you have lodged the complaint at the call centre)
- Intimation of the complaint resolution within 7 working days of the lodgment
- An interim letter, in case your complaint requires further investigation

**Complaint Servicing Unit**

# شکایات درج کرانے کا طریقہ کار

معزز کسٹمر،

ہم فیصل بینک برکت اسلامک بینکنگ میں آپ کی شکایات اور تجاویز کو مؤقّد سمجھتے ہیں۔ ہمارا مقصد بہترین خدمات کی فراہمی کے ذریعے اعلیٰ معیار حاصل کرنا ہے۔

آپ اپنی شکایات اور تجاویز ہم تک پہنچانے کے لئے مندرجہ ذیل ذرائع کا استعمال کر سکتے ہیں۔

■ بذریعہ فون: 24/7 call centre: 111 000 325 or 111 060 606

■ بذریعہ ڈاک:

کمپلیٹ سروسنگ پونٹ

سروس کوالٹی ڈیپارٹمنٹ

3rd فلور، فیصل ہاؤس، ایس ٹی-02،

شاہراہ فیصل، کراچی،

پاکستان

■ اپنی تحریری شکایات اور تجاویز ہم تک پہنچانے کے لئے اپنی قریبی فیصل بینک برانچ کے کمپلیٹ باکس کا استعمال کیجئے۔

■ بذریعہ ای میل: [customercomplaint@faysalbank.com](mailto:customercomplaint@faysalbank.com)

■ بذریعہ ٹیکس: 021-32800014

برائے مہربانی مندرجہ ذیل معلومات اپنی شکایات کی تفصیل کے ہمراہ فراہم کیجئے۔

■ نام

■ پتہ

■ فون نمبر

■ ڈیپٹ کارڈ/ اکاؤنٹ نمبر

■ برانچ کا نام

■ متعلقہ دستاویزات

## شکایات کا حل

■ شکایت درج ہونے کے تین ایام کے اندر آپ کو مطلع کر دیا جائے گا ماسوا اگر آپ نے براہ راست

کال سینٹر میں شکایت درج کرائی ہو۔

■ شکایت درج ہونے کے سات ایام کے اندر آپ کو شکایت کے حل کی بابت مطلع کر دیا جائے گا۔

■ اگر آپ کی شکایت پر مزید تحقیقات کی ضرورت ہوگی تو بھی آپ کو مطلع کر دیا جائے گا۔