

Complains/ Issues/ Queries/ Requests Handling At Dubai Islamic Bank Pakistan Limited

Dubai Islamic Bank has the unique distinction of being the world's first Islamic bank, a pioneering institution that has combined the best of traditional Islamic values with the technology and innovation that characterize the best of modern banking.

Dubai Islamic Bank remains true to its roots as a customer-centred organization where close personal service and understanding form the basis of all its relationships. Following the same spirit, Problem Resolution Unit (PRU) under the umbrella of Service & Quality has been established and is responsible to play an intermediary role between the customers and the core units of bank to get their complaints/issues/queries/requests properly responded and answered.

The complaints and suggestions received from the customers are given due consideration and weight age while reviewing the existing procedures and modifications are made accordingly to address the customers' concerns. The PRU is responsible for monitoring, investigating and following-up the complaint from the concerned units and from customers.

The response to the complainant is based on the feedback received from the relevant department and communicated through the preferred medium of communication of the complainant. If the feedback from the departments is not received within the TAT, complaint is then escalated to the next level of responsibility, till its resolution.

Channels of lodging Complaints/Queries/Request/Suggestions

Customer can lodge the complaints/Queries/Request/Suggestions through;

• Banking Mohtasib/State Bank of Pakistan	• DIB Pak Phone Banking (111-786-342)
• Direct Customer Letters to PRU	• Emails through problem.resolution@dibpak.com
• Fax (021-5694515)	

General Process for Complaint Resolution

- All the complaints/queries/requests received from the any of the channels are being logged in state of the art Customer Relationship Management System.
- Complaints received through Phone Banking Channel are being logged in system and complaint is being acknowledged to the customer-number with the specified Turn-Around-Time for its resolution.
- Complaint received via letter/mail, e-mail or fax is being acknowledged via Problem Resolution Unit through the same medium with relevant details.
- System automatically routes the complaints to the concerned department who is responsible for its resolution with regards to the "nature of the complaint".
- After receiving the complaints, the concern Unit will start investigating the complaint and mark the complaint 'In-process'.
- Concerned Department will investigate and resolve the complaint within specified Turn-Around-Time. Any necessary updates and processing will be done accordingly by the same unit.
- The Problem Resolution Analyst (PRA) keeps the follow up with the cornered units till its resolution.
- Upon resolution, PRU will review the resolution details and if resolution is satisfactory, inform the customer about the resolution details through the same medium.
- If PRU finds any confusion in the resolution remarks or incomplete details, they will investigate the issue with the concerned department.
- Each critical complaint is reviewed and the complaint logging/resolution is checked by the Problem Resolution Analyst-PRA.
- Complaints not resolved within specified Turn-Around-Time by the concerned unit is escalated to the next level, till its resolution.
- In the meantime, customer will be informed if resolution require more time through the preferred medium.
- Complaint will be closed after resolution and the details are communicated to the customer.

صارفین کی شکایات حل کرنے کا مجموعی طریقہ کار

- (۱) کسی بھی ذریعہ سے وصول کردہ شکایات / تجویز / گزارش کو ایک جدید سافٹ ویئر (Customer Relationship Management) میں درج کر لیا جاتا ہے۔
- فون کے ذریعے وصول کردہ شکایت کو اس سافٹ ویئر میں درج کر لیا جاتا ہے اور صارفین کو ایک مہینہ کی مدت میں جواب دیا جاتا ہے۔
- خط ای میل / فیکس سے وصول کردہ شکایت کو اسی ذریعے سے متعلقہ تفصیلات کے ساتھ جواب دیا جاتا ہے۔
- (۲) یہ سافٹ ویئر ان خود اس شکایت کی تفصیلات متعلقہ محکمے تک پہنچاتا ہے جس کی ذمہ داری اس نوعیت کی شکایت کو حل کرنا ہوتا ہے۔
- (۳) اس شکایت کو وصول کرنے کے بعد متعلقہ محکمہ تفتیش کرتا ہے اور اس مدت میں اس شکایت کو "دوران تفتیش" لکھ دیتا ہے۔
- (۴) متعلقہ محکمہ مقررہ مدت کے دوران اپنی تفتیش مکمل کرتا ہے اور شکایت کو حل کرتا ہے۔ یہی محکمہ کسی قسم کے انسانی کام کا ذمہ دار بھی ہوتا ہے۔
- (۵) پرائیمریز ولوشن ڈیپارٹمنٹ (PRU) کا اہلکار متعلقہ محکمے سے شکایت کے بارے میں ہر وقت آگاہ رہتا ہے۔
- (۶) شکایت کے حل ہونے کی صورت میں پرائیمریز ولوشن ڈیپارٹمنٹ (PRU) حل شدہ شکایت کا جائزہ لے گا اور شکایت کے حل کے تسلی بخش ہونے کی صورت میں صارفین کو مطلع کر دے گا۔
- (۷) شکایت کا حل مبہم یا غیر مکمل ہونے کی صورت میں پرائیمریز ولوشن ڈیپارٹمنٹ (PRU) متعلقہ محکمے کے ساتھ مل کر مزید تفتیش کرے گا۔
- (۸) اہم شکایات کو پرائیمریز ولوشن ڈیپارٹمنٹ (PRU) کا اہلکار بغور تجزیہ اور تفتیش کرے گا۔
- (۹) مقررہ مدت کے دوران اگر شکایت حل نہ ہو سکے تو اس محکمے کے ذمہ دار تک اس شکایت کو لے جایا جائے گا تاکہ شکایت حل ہو سکے۔
- (۱۰) صارفین کی شکایت حل کرنے میں اگر مزید وقت درکار ہے تو صارفین کو اس کی اطلاع کر دی جائے گی۔
- (۱۱) شکایت کے مکمل حل ہونے پر صارفین کو اس کی حل شدہ شکایت تفصیلات کے ساتھ آگاہ کر دی جاتی ہے۔

شکایات حل کرنے کا طریقہ کار

دینی اسلامک بینک کو دنیا کے پہلے اسلامی بینک ہونے کا منفرد اعزاز حاصل ہے۔ یہ ایک ایسا ادارہ ہے جس نے بہترین اسلامی اقدار کے ساتھ ساتھ جینا لوجی اور جدت کا بہترین امتزاج کیا ہے۔

دینی اسلامی بینک ایک ایسا ادارہ ہے جہاں صارفینے ایک قریبی تعلق رکھا جاتا ہے۔

سرورس اینڈ کوالٹی ڈیپارٹمنٹ کے تحت اسی اصول کو سامنے رکھتے ہوئے پرائیمریز ولوشن یونٹ (شکایات حل کرنے کا محکمہ) تشکیل دیا گیا ہے۔ اس ادارے کا مقصد بینک کے مختلف محکموں اور صارفین کے درمیان ایک ہلکے کا کردار کرنا ہے۔ تاکہ صارفین کی شکایات / سوالات / گزارشات کو مناسب جواب دیا جائے اور انہیں حل کیا جائے۔

صارفین کی جانب سے وصول کردہ شکایات اور تجویز / گزارشات کا بغور جائزہ لیا جاتا ہے اور بینک کے طریقہ کار کو مد نظر رکھتے ہوئے صارفین کے مسئلے کو حل کرنے کی کوشش کی جاتی ہے۔

پرائیمریز ولوشن ڈیپارٹمنٹ صارفین کی جانب سے موصول کی گئی شکایات کا جائزہ لینے، تحقیق کرنے اور متعلقہ محکمے سے اس کا حل کروانے کا ذمہ دار ہے۔ صارفین کو اس کی

شکایت کا جواب متعلقہ محکمے سے آنے والی رپورٹ پہنی ہوتا ہے اور صارفین کو بخوبی مطلع کر دیا جاتا ہے۔ اگر متعلقہ محکمے سے جواب معینہ مدت میں موصول نہیں ہوتا تو یہ

شکایت اس کے محکمے کے ذمہ داران سینئر عہدیداران تک پہنچادی جاتی ہے تاکہ صارفین کی شکایت کا جلد از جلد سدہ باب ہو سکے۔

صارفین کے شکایت درج کرانے کے مختلف ذرائع

صارفین اپنی شکایات / تجویز / گزارشات کو مندرجہ ذیل ذرائع سے بینک تک پہنچا سکتے ہیں۔

- (۱) بینکنگ محاسب / اسٹیٹ بینک پاکستان
- (۲) دینی اسلامک بینک فون بینکنگ
- (۳) پرائیمریز ولوشن ڈیپارٹمنٹ کو تحریری شکایت کر سکتے ہیں۔
- (۴) problem.resolution@dibpak.com پر ای میل
- (۵) فیکس 021-35694515