

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 weightage 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



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 معین کردہ 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 از خود اس شکایت کی تفصیلات متعلقہ محکمے تک پہنچا دیتا ہے جس کی ذمہ داری اُس 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 اضافی 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 ٹیکنالوجی اور جدت کا بہترین امتزاج کیا ہے۔

دینی اسلامی بینک ایک ایسا ادارہ ہے جہاں صارفین سے ایک قریبی تعلق رکھا جاتا ہے۔ سروس 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 پل 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 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 اُس کا حل کروانے کا ذمہ دار ہے۔ صارفین کو اُس کی شکایت کا جواب متعلقہ محکمے سے آنے والی رپورٹ پر مبنی 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 اُس کے محکمے کے ذمہ داران سینئر عہدیداران تک پہنچادی جاتی ہے تاکہ صارفین کی شکایت کا جلد از جلد سہ 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 مختص / اسٹیٹ بینک پاکستان
- (۲) دینی اسلامک بینک فون بینکنگ (111-786-342)
- (۳) پرائیمریز ولوشن ڈیپارٹمنٹ کو تحریری شکایت کر سکتے ہیں۔
- (۴) problem.resolution@dibpak.com پر ای میل