



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 زریعے سے وصول کردہ شکایات / تجویزاً گزارش کو ایک جدید سافٹ ویئر (Customer Relationship Management) میں درج کر لیا جاتا ہے۔

- * فون کے زریعے وصول کردہ شکایت کو اس سافٹ ویئر میں درج کر لیا جاتا ہے اور صارفین کو ایک میں کردہ مدت میں جواب دیا جاتا ہے۔
- * خط ای میل / فیکس سے وصول کردہ شکایت کو اسی زریعے سے متعلق تفصیلات کے ساتھ جواب دیا جاتا ہے۔

(۲) یہ سافٹ ویئر از خود اس شکایت کی تفصیلات متعلقہ ملکے تک پہنچادیتا ہے جس کی ذمہ داری اس نویعت کی شکایت کو حل کرنا ہوتا ہے۔

(۳) اس شکایت کو وصول کرنے کے بعد متعلقہ ملکہ تفییش کرتا ہے اور اس مدت میں اس شکایت کو "دوران تفییش" لکھ دیتا ہے۔

(۴) متعلقہ ملکہ مقرر مدت کے دوران اپنی تفییش مکمل کرتا ہے اور شکایت کو حل کرتا ہے۔ یہی ملکہ کسی قسم کے اضافی کام کا ذمہ داری ہوتا ہے۔

(۵) پر ایم بریز و لوشن ڈیپارٹمنٹ (PRU) کا الہکار متعلقہ ملکے سے شکایت کے بارے میں ہر وقت آگاہ رہتا ہے۔

(۶) شکایت کے حل ہونے کی صورت میں پر ایم بریز و لوشن ڈیپارٹمنٹ (PRU) حل شدہ شکایت کا جائزہ لے گا اور شکایت کے حل کے تسلی بیش ہونے کی صورت میں صارفین کو مطلع کر دے گا۔

(۷) شکایت کا حل بہم یا غیر مکمل ہونے کی صورت میں پر ایم بریز و لوشن ڈیپارٹمنٹ (PRU) متعلقہ ملکے کے ساتھ حل کر مزید تفییش کرے گا۔

(۸) اہم شکایات کو پر ایم بریز و لوشن ڈیپارٹمنٹ (PRU) کا الہکار بغور تجزیہ اور تفییش کرے گا۔

(۹) مقرر مدت کے دوران اگر شکایت حل نہ ہو سکے تو اس ملکے 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

وہی اسلامی بینک کو دنیا کے پہلے اسلامی بینک ہونے کا منفرد اعزاز حاصل ہے۔ یہ ایک ایسا ادارہ ہے جس نے بہترین اسلامی ادارے کے ساتھ ساتھ یقیناً لوگی اور جدت کا بہترین امترانج کیا ہے۔

وہی اسلامی بینک ایک ایسا ادارہ ہے جہاں صارفین سے ایک قریبی تعلق رکھا جاتا ہے۔ سروں اینڈ کاؤنٹی ڈیپارٹمنٹ کے تحت اسی اصول کو سامنے رکھتے ہوئے پر ایم بریز و لوشن یونٹ (شکایات حل کرنے کا ملکہ) تکمیل دیا گیا ہے۔ اس ادارے کا مقصد بینک کے مختلف ملکوں اور صارفین کے درمیان ایک پل کا رکار 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 مذکور رکھتے ہوئے صارفین کے مسئلے کو حل کرنے کی کوشش کی جاتی ہے۔ پر ایم بریز و لوشن ڈیپارٹمنٹ صارفین کی جانب سے موصول کی گئی شکایات کا جائزہ لینے، تحقیق کرنے اور متعلقہ ملکے سے اس کا حل کرنا کا ذمہ دار ہے۔ صارفین کو اس کی شکایت کا جواب متعلقہ ملکے سے آنے والی رپورٹ پہنچی ہوتا ہے اور صارفین کو مذکوری مطلع کر دیا جاتا ہے۔ اگر متعلقہ ملکے سے جواب میں مدت میں موصول نہیں ہوتا تو یہ شکایت اس کے ملکے کے ذمہ دار سینئر عہدیدار ان تک پہنچادی جاتی ہے تاکہ صارفین کی شکایت کا جلد از جلد سہاب ہو سکے۔

صارفین کے شکایات درج کرنے کے مختلف ذرائع

صارفین اپنی شکایات / تجویزاً گزارشات کو مندرجہ ذیل ذرائع سے بینک تک پہنچ سکتے ہیں۔

- (۱) بینکنگ مختسب / اسٹریٹ بینک پاکستان
- (۲) وہی اسلامی بینک فون بینکنگ (111-786-342)
- (۳) پر ایم بریز و لوشن ڈیپارٹمنٹ کو تحریری شکایت کر سکتے ہیں۔
- (۴) problem.resolution@dibpak.com پر ای میل