

شکایات کے اندراج اور ازالہ کا طریقہ کار

معزز کسان بھائیو اور صارفین!

آپ کی شکایات کے فی الفور اور مناسب انداز میں ازالہ کے لئے زرعی ترقیاتی بینک لمیٹڈ ہمیشہ سے کوشاں رہا ہے۔ اگر آپ کو بینک کے کسی ملازم/ملازمین کے سلوک یا کام سے متعلق کوئی شکایت ہے تو اس کے لئے مندرجہ ذیل طریقہ کار کے مطابق شکایت کا اندراج کروا سکتے ہیں۔

شکایت اردو یا انگریزی میں تحریر شدہ ہو اور اس میں الزامات کی تفصیل اور متعلقہ ملازم/ملازمین (جن کے خلاف شکایت ہے) کے نام درج ہونے چاہئیں۔ درخواست پر شکایت کنندہ کے دستخط/نشان انگوٹھا اور شکایت کنندہ کا مکمل پتہ بہت ضروری ہے۔ بغیر دستخط/نشان انگوٹھا، بے نام فرضی یا جھوٹے نام پر مبنی شکایات پر غور نہیں کیا جائے گا۔ شکایت کے ساتھ نادرا شناختی کارڈ کی کاپی لگانا ضروری ہے۔

شکایت کے غلط ثابت ہونے کی صورت میں بینک شکایت کنندہ کے خلاف قانونی چارہ جوئی مع خرچہ وصول کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔ شکایت واپس لینے کی صورت میں بینک کو بیان حلفی دینا ہوگا۔

بینک کی طرف سے انکوائری کئے جانے پر شکایت کنندہ کو اپنے خرچ پر تمام ثبوتوں اور گواہوں کے ساتھ مقررہ تاریخ، وقت اور جگہ پر حاضر ہونا پڑے گا۔ انکوائری کے دوران الزامات ثابت ہونے کی صورت میں ملازمین کے خلاف مروجہ بینک قوانین کے تحت تادیبی کارروائی کی جائے گی۔ تمام نقائص سے پاک مکمل درخواست درج ذیل پتہ پر بھیجوائی جائے۔

سینئر وائس پریذیڈنٹ

سروس کوالٹی اینڈ کمپلیننس مینجمنٹ ڈیپارٹمنٹ

زرعی ترقیاتی بینک لمیٹڈ ہیڈ آفس فیصل ایونیو اسلام آباد

یو اے این نمبر: 051-111-30-30-30 ای میل: president.complaint@ztbl.com.pk

ویب سائٹ: www.ztbl.com.pk

ڈائریکٹ فون نمبر: 051-9253305, 051-9252755

051-2002184

PROCEDURE TO LODGE COMPLAINTS

Respected Farmers/Customers;

In line with ZTBL's commitment to transparency and service excellence, the following **official procedure** is prescribed for lodging complaints against bank employees/services:

- Complaint should be written in Urdu or English Language.
- Application must contain signature/thumb impression, incident and complete address of the complainant.
- Anonymous or complaint with false name and content will not be entertained.
- Copy of CNIC must be attached with the complaint.
- The Bank reserve the right to take legal action or recover expenditure incurred on complaint process if proved frivolous/false.
- Sworn Affidavit will have to submitted, if the complainant intends to withdraw his complaint at any stage.
- In case of inquiry proceedings, the complainant will have to appear on fixed date & venue with proofs and witness on his own cost.
- In case the complaint is proved, appropriate disciplinary action will be initiated against the delinquent employees.

Flawless complaints/complete in every respect should be forwarded through the following channels.

SENIOR VICE PRESIDENT

Service Quality and Complaints Management Department
Zarai Taraqati Bank Limited, Head Office, 1-Faisal Avenue, Islamabad.

Email address: president.complaint@ztbl.com.pk

Website: www.ztbl.com.pk, UAN No: 051-111-30-30-30

Phone Numbers: 051-9253305, 051-9252755, 051-2002184