



Atlas Bank

CUSTOMERS' COMPLAINTS CELL

Every effort is made at Atlas Bank to provide the best service to its customer. Nevertheless, it is recognized that any customer of the Bank may sometime have a genuine cause to complain. For the purpose of monitoring and ensuring efficient and amicable redressals of such complaints a Customer Complaints Department called the "**Problem Resolution Unit**" has been created.

The Contact Details of the Problem Resolution Unit are as follows:

Address	Manager, Problem Resolution Unit, Atlas Bank Ltd. Ground Floor, Honda Defence Building, Korangi Road, Karachi
Tele-Contact	Phone : +92(21) 5205480 Ext. 3114 or 3115 Fax : +92(21) 5316570
E-mail	Complaint@atlasbank.com.pk

Procedure:

- For the purpose of speedy resolution of the complaints, the complainant should provide the following information in a legible manner:-
 - Name and address of the complainant with telephone/fax contact numbers
 - Account number
 - Title of account
 - Name of our branch and
 - Nature of complaint with supportive documents, if any,
- The complaints may be lodged either in English or in Urdu language as per choice of the customer.
- Customers are also free to lodge a complaint either with the branch manager or Customer Relationship Manager endorsing a copy of the complaint to the Problem Resolution Unit for information and necessary action or they may lodge the complaint directly with the Problem Resolution Unit or at our Customer Contact Center at 0800-24-365.
- The complaint would ordinarily be resolved under intimation to the complainant within 10 days from the date of its receipt. However, if resolution within the stipulated time-frame is not possible, an interim reply will be sent to the complainant indicating the reason(s) for the time to be taken and expected date of final response which would not be later than 45 working days.
- In exceptional cases, where even the maximum response time may not be sufficient on genuine grounds, the specific situation will be explained to the customer with a firm commitment of time for redressal/disposal of the complaint.

We assure that customer's satisfaction is a core value of our corporate philosophy.

Note: Copies of this leaflet are available to customers on request at all the branches of the Bank

اٹلس بینک

کسٹمرز کمپلینٹس سیل

اٹلس بینک میں اپنے کسٹمرز کو بہتر سے بہتر خدمت مہیا کرنے کی ہر ممکن کوشش کی جاتی ہے۔ تاہم یہ امکان بھی ہمارے پیش نظر ہے کہ کبھی کبھار ہمارے کسی کرم فرما کو ہم سے کوئی جائز شکایت بھی ہو سکتی ہے۔ اس قسم کی شکایات کے مندرجہ اور خوشگوار ازالے کے لیے ایک کسٹمر کمپلینٹس ڈی پارٹمنٹ قائم کیا گیا ہے جس کو "پرابلم ریزولوشن یونٹ" کا نام دیا گیا ہے۔

پرابلم ریزولوشن یونٹ سے درج ذیل پتہ پر رابطہ کیا جا سکتا ہے:

ایڈریس	منیجر، پرابلم ریزولوشن یونٹ، اٹلس بینک لمیٹڈ، گراؤنڈ فلور، ہنڈا ڈیفنس بلڈنگ، کورنگی روڈ، کراچی۔
رابطہ	فون نمبر : +92(21) 5205480 Ext. 3114 or 3115 فیکس نمبر : +92(21) 5316570
ای میل	Complaint@atlasbank.com.pk

طریقہ کار:

- شکایات پر بلا تاخیر عملدرآمد کے لیے شکایت کنندہ کو مندرجہ ذیل کوائف خوشخط انداز میں تحریر کرنے چاہئیں:
 - شکایت کنندہ کا نام اور پتہ، بیٹیفون اور فیکس نمبر وغیرہ کے ساتھ
 - اکاؤنٹ نمبر
 - اکاؤنٹ کا نام
 - بینک کی متعلقہ برانچ کا نام
 - شکایت کی نوعیت (متعلقہ کاغذات کے ہمراہ، اگر ہوں تو)
- شکایت انگریزی یا اردو زبان میں کسٹمر اپنی مرضی کے مطابق درج کر سکتے ہیں۔
- کسٹمر اپنی منشا کے مطابق شکایت برانچ منیجر یا کسٹمر ریلیشن شپ منیجر کے پاس درج کر سکتے ہیں اور اس کی نقل پرابلم ریزولوشن یونٹ کو اطلاع اور ضروری کارروائی کے لیے بھیج سکتے ہیں یا پھر اپنی شکایت براہ راست پرابلم ریزولوشن یونٹ میں یا ہمارے کسٹمر کلائمٹ سینٹر کے نمبر 0800-24-365 پر درج کر سکتے ہیں۔
- عام حالات میں شکایت موصول ہونے کے 10 روز کے اندر ضروری کارروائی کے بعد شکایت کنندہ کو جواب دیا جائے گا تاہم اگر کسی معقول وجہ سے مقررہ وقت کے اندر ایسا کرنا ممکن نہ ہو سکا تو اس صورت میں شکایت کنندہ کو عارضی جواب ارسال کیا جائے گا جس میں مقررہ وقت کے اندر شکایت کا ازالہ نہ کرنے کی وجوہات بیان کی جائیں گی اور یہ بتایا جائے گا کہ شکایت کے ازالے کے لیے مزید کتنا وقت درکار ہے جو کہ 45 دن سے زیادہ نہیں ہوگا۔
- بوجہ اگر کسی شکایت کے ازالے کے لیے مزید مدت درکار ہو تو اس صورت میں شکایت کنندہ کو پوری صورت حال سے آگاہ کیا جائے گا اور یہ بتایا جائے گا کہ شکایت کا ازالہ یقینی طور پر کب تک کیا جائے گا۔

ہم اپنے تمام کرم فرماؤں کو یہ یقین دلاتے ہیں کہ ان کے تسلی اور تسکین ہمارا نصب العین ہے۔

نوٹ: ہمارے کرم فرماؤں کے لیے اس اشتہار کی کاپیاں ہماری تمام برانچوں پر دستیاب ہیں۔

Atlas Bank Limited