



## **Complains/ Queries/ Requests/Feedback Handling At Khushhali Microfinance Bank Ltd (KMBL)**

Khushhali Microfinance Bank Limited (KMBL) is one of the leading microfinance banks in Pakistan having a large domestic network of Branches. KMBL remains true to its roots as a customer-centered organization where close personal service and understanding form the basis of all its relationships. Following the same spirit, an independent Complaint Cell 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 Complaint Cell 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/Feedback**

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

Contact Point	Contact Detail	Contact Point	Contact Detail
<b>24/7 Phone Banking</b>	021-111-222-525	<b>Fax NO</b>	051-924-5120
<b>UAN</b>	051-111-092-092 EXT 377	<b>Email Address</b>	Complaints@kb.com.pk
<b>Direct Landline</b>	051-231-0544	<b>Letter to Complaint Cell</b>	Khushhali Microfinance Bank Ltd, Complaint Cell, Plot No.55C Ufone Tower, 7th Floor, Jinnah Avenue Blue Area Islamabad
<b>Mobile No</b>	0307-888-1230	<b>Branch Contact Person</b>	Branch Manager

### **General Process for Complaint Resolution**

1. All the complaints/queries/requests received from the any of the channels are logged in Complaint Register.
  - a) Complaints received through Phone Banking Channel are logged in system and complaint is acknowledged to the customer-number.
  - b) Complaint received through branch, on direct landline / mobile, via letter/mail, e-mail or fax is acknowledged via Complaint Cell through the letter / e-mail with relevant details.
2. Complaint Cell routes the complaints to the concerned department with specified turn-around-time, who is responsible for its resolution with regards to the "nature of the complaint".
3. After receiving the complaints, the concerned department starts investigating the complaint.
4. Concerned Department investigates and resolves the complaint within specified Turn-Around-Time. Any necessary updates and processing will be done accordingly by the same unit.
5. Complaint Cell keeps follow up with the cornered department till resolution.
6. Upon resolution, Complaint Cell reviews the resolution details and if resolution is satisfactory, informs the customer about the resolution details through the same medium.
7. If Complaint Cell finds any confusion in the resolution remarks or incomplete details, they investigate the issue with the concerned department.
8. Each critical complaint is reviewed and the complaint logging/resolution is checked by the Complaint Cell.
9. Complaints not resolved within specified Turn-Around-Time by the concerned unit is escalated to the next level, till its resolution.
10. In the meantime, customer will be informed if resolution require more time through the preferred medium (letter / call)
11. Complaint will be closed after resolution and the details are communicated to the customer.

**Note: For ATM related Complaints, please Call to 24/7 Phone Banking Call Center 021-111-222-525**

## خوشحالی مائیکرو فنانس بینک کمپلینٹس سیل

خوشحالی مائیکرو فنانس بینک لمیٹڈ کو پاکستان کا ایک بڑا مائیکرو فنانس بینک ہونے کا اعزاز حاصل ہے جس میں صارفین کے ساتھ ایک قریبی تعلق رکھا جاتا ہے۔ بہترین اور معیاری بنکنگ سروس کے اصول کو مدنظر رکھتے ہوئے کمپلینٹس سیل (شکایات حل کرنے کا محکمہ) تشکیل دیا گیا ہے۔ اس ادارے کا مقصد خوشحالی مائیکرو فنانس بینک کے مختلف محکموں اور صارفین کے درمیان ایک پل کا کردار کرنا ہے۔ تاکہ صارفین کی شکایات، سوالات، اور گزارشات کو مناسب جواب دیا جائے اور انہیں حل کیا جائے۔ صارفین کی جانب سے وصول کردہ شکایات اور تجاویز کا بغور جائزہ لیا جاتا ہے اور بینک کے طریقہ کار کو مدنظر رکھتے ہوئے صارفین کے مسئلے کو حل کرنے کی کوشش کی جاتی ہے۔ کمپلینٹس سیل 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 ملنے 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 اس کے محکمے کے ذمہ داران سینئر عہدیداران تک پہنچا دی جاتی ہے تاکہ صارفین کی شکایت کا جلد از جلد سدباب ہو سکے۔

## صارفین کی شکایات حل کرنے کا مجموعی طریقہ کار

- (۱) کسی بھی ذریعہ سے وصول کردہ شکایات / تجویز / گزارش کو شکایات رجسٹر (Complaint Register) میں درج کر لیا جاتا ہے۔
- (۲) نیٹی سی ایل، موبائل، خط، ای میل، فیکس یا براؤزنگ سے وصول کردہ شکایت کو بذریعہ خط یا ای میل متعلقہ تفصیلات کے ساتھ جواب دیا جاتا ہے۔
- (۳) کمپلینٹس سیل (شکایات حل کرنے کا محکمہ) شکایت کی تفصیلات متعلقہ محکمہ تک پہنچا دیتا ہے جس کی ذمہ داری اس نوعیت کی شکایت کو حل کرنا ہوتا ہے۔
- (۴) اس شکایت کو وصول کرنے کے بعد متعلقہ محکمہ مقررہ مدت کے دوران تفتیش مکمل کرتا ہے اور شکایت کو حل کرتا ہے۔
- (۵) کمپلینٹس سیل کا اپنا متعلقہ محکمے سے شکایت کے بارے میں ہر وقت آگاہ رہتا ہے۔
- (۶) شکایت حل ہونے کی صورت میں کمپلینٹس سیل حل شدہ شکایت کا جائزہ لے گا اور شکایت کے حل کے تسلی بخش ہونے کی صورت میں شکایت کنندہ کو مطلع کر دے گا۔
- (۷) شکایت کا حل مبہم یا غیر مکمل ہونے کی صورت میں کمپلینٹس سیل متعلقہ محکمہ کے ساتھ مل کر مزید تفتیش کرے گا۔
- (۸) کسی بھی فراڈ سے متعلق شکایت کی تفتیش فراڈ انویسٹیگیشن یونٹ (فراڈ سے متعلقہ محکمہ) ہی 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 تا کہ 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۔

## صارفین کے شکایت، تجاویز، گزارشات درج کرانے کے مختلف ذرائع

صارفین اپنی شکایات، تجاویز و گزارشات کو مندرجہ ذیل ذرائع سے خوشحالی مائیکرو فنانس بینک تک پہنچا سکتے ہیں۔

- (۱) خوشحالی مائیکرو فنانس بینک فون بنکنگ سروس 021-111-222-525، ہیڈ آفس نمبر 051-111-092-092 ext 377
- (۲) کمپلینٹس سیل کھری شکایت کر سکتے ہیں۔
- (۳) Complaints@kb.com.pk پر ای میل
- (۴) ڈائریکٹ نیٹی سی ایل نمبر 051-231-0544، موبائل نمبر 0307-888-1230، فیکس نمبر 051-9245120
- (۵) متعلقہ براؤزنگ نمبر کا پٹی شکایت، تجویز یا گزارش نوٹ کر سکتے ہیں۔

نوٹ: اے ٹی ایم سے متعلقہ شکایات کیلئے خوشحالی مائیکرو فنانس بینک فون بنکنگ سروس 021-111-222-525 پر رابطہ کریں۔