

## HERE TO SERVE YOU BETTER

آپ کی بہتر خدمت کے لیے پُر عزم

Dear Customer,

We at **HABIBMETRO** are committed to provide Quality Customer Service in an effective way. We make every effort to provide courteous and efficient service to our valued customers. However if for any reason, there is a cause of complaint or in case any deficiency is observed, you are requested to kindly bring the matter to our attention.

For your convenience, following channels are available to lodge your complaints. Upon receipt of your complaint, we will investigate and respond to you as soon as possible depending upon the nature of complaint.

### If you have any queries, complaints or feedback you can:

- Call our 24/7 **HABIBMETRO** Contact Centre at: 021-111-1-42242.
- **Write to us at:**  
Complaint Resolution Unit, Habib Metropolitan Bank Ltd, Al-Manzoor Building, 1<sup>st</sup> Floor, Dr. Ziauddin Ahmed Road, Karachi-74200.
- Drop your complaint/feedback in the complaint box available at your nearest **HABIBMETRO** branch.
- Email us at: [complaints@habibmetro.com](mailto:complaints@habibmetro.com)
- Lodge online complaint by visiting our website  
<https://www.habibmetro.com/customer-charter/complaint/>

[www.habibmetro.com](http://www.habibmetro.com)

Customer Charter

Complaints

Fill the online complaint form

### Please provide the following in your communication:

- Name
- Branch Name
- CNIC/Account No./IBAN
- Supporting Documents
- Mailing Address & Telephone Number

### You should expect to receive:

- Acknowledgement of the complaint within 48 hours.
- An interim response will be shared in case your complaint requires further investigation.
- A final response on the complaint resolution.

If you are not satisfied with our response to your complaint, you may write to, email, fax or call Banking Mohtasib Pakistan.

Address: Banking Mohtasib Pakistan, 5th Floor Shaheen Complex,  
M.R. Kiyani Road, Karachi  
Tel: 021-99217334-38  
Fax: 021-99217375, 99213904  
Email: [info@bankingmohtasib.gov.pk](mailto:info@bankingmohtasib.gov.pk)

معزز صارف،

ہم حبیب میٹرو بینک کے ذریعے اپنے معزز اکاؤنٹ ہولڈرز کو موثر اور بہترین خدمات مہیا کرنے کے لیے پُر عزم ہیں۔ ہم ہر ممکن کوشش کرتے ہیں کہ اپنے گراں قدر اکاؤنٹ ہولڈرز کو بہترین خدمات بہم پہنچائیں۔ تاہم کسی وجوہ کی بناء پر کسی شکایت کا موقع پیدا ہو یا اگر کوئی خامی نظر آئے تو اس سلسلے میں گزارش ہے کہ معاملے کو ہمارے علم میں لایا جائے۔

آپ اپنی شکایات ہم تک پہنچانے کے لیے مندرجہ ذیل ذرائع استعمال کر سکتے ہیں۔ آپ کی شکایت موصول ہوتے ہی ہم تحقیقات کر کے شکایت کی نوعیت کے مطابق آپ کو جلد از جلد مطلع کریں گے۔

### اگر آپ کو کوئی معلومات درکار ہیں یا کسی قسم کی تجاویز یا شکایات ہم تک پہنچانا چاہتے ہیں تو:

• آپ 24/7 حبیب میٹرو کوئیک سینٹر کے نمبر (021)111-1-42242 پر رابطہ کر سکتے ہیں۔

• ہمیں لکھ سکتے ہیں:

- کیپلنٹ ریزولوشن یونٹ، حبیب میٹرو پولیٹن بینک لمیٹڈ، المنظور بلڈنگ، فرسٹ فلور، ڈاکٹر ضیاء الدین احمد روڈ کراچی، 74200۔
- اس کے علاوہ آپ اپنی شکایات / فیڈ بیک لکھ کر اپنے قریب ترین حبیب میٹرو برانچ میں موجود کیپلنٹ باکس میں بھی ڈال سکتے ہیں۔
- [complaints@habibmetro.com](mailto:complaints@habibmetro.com) پر ہمیں ای میل بھیج سکتے ہیں۔
- آن لائن شکایات کے لیے ہماری درج ذیل ویب سائٹ وزٹ کریں۔

<https://www.habibmetro.com/customer-charter/complaint/>

### برائے مہربانی اپنی تجاویز/فیڈ بیک کے ساتھ درج ذیل تفصیلات فراہم کریں:

- نام
- برانچ کا نام
- کیپوٹر ایڈز قومی شناختی کارڈ نمبر/اکاؤنٹ نمبر/IBAN
- متعلقہ دستاویزات
- ڈاک کا پتہ اور فون نمبر

### آپ توقع رکھیں کہ:

- آپ کو شکایت موصول ہونے کی تصدیق 48 گھنٹے میں مل جائے گی۔
- اگر آپ کی شکایت پر مزید تحقیق کی ضرورت پیش آئی تو عبوری جواب بھیجا جائے گا۔
- آپ کی شکایت کے حل ہونے پر حتمی جواب دیا جائے گا۔
- اگر آپ اپنی شکایت پر ہمارے جواب سے مطمئن نہ ہوں تو براہ مہربانی بینکنگ محتسب پاکستان کو درج ذیل پتے، ای میل، فیکس نمبر یا فون نمبر پر رابطہ کر سکتے ہیں۔

ایڈریس: بینکنگ محتسب پاکستان، 5، فلور، شاہین کمپلیکس، ایم۔ آر۔ کیانی روڈ، کراچی۔  
ٹیلی فون: 021-99217334-38  
فیکس: 021-99217375, 99213904  
ای میل: [info@bankingmohtasib.gov.pk](mailto:info@bankingmohtasib.gov.pk)