

Bank AL Habib Limited

CUSTOMER SERVICES DIVISION, PRINCIPAL OFFICE
 4th FLOOR, PLOT 30-C, KHAYABAN-E-SHAHBAZ,
 PHASE-VI, DHA, KARACHI.
 PHONE: (92-21) 35243570-71

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

Dear Customer,

We are committed to provide quality services and strongly believe that your valuable feedback will help us identify current needs as well as bring the desired improvement in our services. You are therefore requested to complete this form and return by post in the enclosed self-addressed envelope.

This form may also be downloaded from our website www.bankalhabib.com. Completed forms may be scanned and sent by email at feedback@bankalhabib.com, or submitted through the Drop Boxes available at our Branches.

Customer Survey Form may also be completed online by clicking on Customer Survey Tab available on Bank AL Habib Website www.bankalhabib.com.

S.N.	Please Tick <input checked="" type="checkbox"/> in the column which best reflects your level of satisfaction	Highly Disagree	Disagree	Neither Agree Nor Disagree	Agree	Highly Agree	
1	Bank's complaint lodgment process is accessible and clear.						
2	Bank deals with you in a fair and honest manner.						
3	Bank provides adequate product information in a fair and simple manner.						
4	Charges for services rendered are fair.						
5	Our mentioned Electronic Banking Services are satisfactory. <i>(Rate services which you are using, otherwise leave the field blank)</i>	i	ATM Services				
		ii	Debit Card				
		iii	SMS Alert				
		iv	eStatement				
		v	Mobile Banking				
		vi	iBanking Services				
			Please select reason(s) for dissatisfaction: <input type="checkbox"/> Service Not Working <input type="checkbox"/> Non Delivery of Financial Pin <input type="checkbox"/> Delays in Transaction				
		vii	Call Center Services				
Please select reason(s) for dissatisfaction: <input type="checkbox"/> Long Waiting in Queue <input type="checkbox"/> Call Handling <input type="checkbox"/> Staff Behavior							
viii	Credit Card Services						
6	Our Branch Banking Services in mentioned areas are satisfactory.	i	Cleanliness				
		ii	Time taken for services				
		iii	Staff Behavior				
		iv	Required products/services are available to meet your banking needs				
Please mention name of Product/Service which is not available							
7	You are likely to continue Banking with Bank AL Habib in future.						
8	You are likely to recommend Bank AL Habib to a friend or associate.						

Additional Comments or Suggestions: _____

Customer Name: _____ Relationship Branch: _____
 A/C Number: _____ Customer Since: _____

بینک الحبیب لمیٹڈ

کسٹمر سروسز ڈویژن ، پرنسپل آفس
4th فلور، پلاٹ C-30، خیابان شہباز،
فیز - VI، ڈی ایچ ای، کراچی۔
فون : 35243570-71 (92-21)

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY / صارفین کے اطمینان کا جائزہ

محترم صارف،

ہم معیاری خدمات فراہم کرنے کے لیے پر عزم ہیں اور ہمیں پختہ یقین ہے کہ آپ کی قابل قدر آراء ہمیں ضروریات حاضرہ کی نشاندہی کرنے میں مدد دیں گی اور ہماری خدمات میں درکار بہتری لانے کا موقع فراہم کریں گی۔

اسلئے ازراہ کرم، اس فارم کو پُر کر کے اس کے ہمراہ منسلک لفافے پر درج پتے پر واپس ارسال کر دیں۔

یہ فارم ہماری ویب سائٹ www.bankalhabib.com سے ڈاؤن لوڈ بھی کیا جا سکتا ہے۔ مکمل کردہ فارم اسٹین کر کے feedback@bankalhabib.com پر بذریعہ ای میل ارسال کریں یا مذکورہ پتے پر بذریعہ ڈاک یا ہماری برانچوں میں موجود ڈراپ باکس میں بھی ڈالے جا سکتے ہیں۔
کسٹمر سروس فارم بینک الحبیب کی ویب سائٹ www.bankalhabib.com پر موجود کسٹمر سروس ٹیب پہ کلک کر کے آن لائن بھی پُر کیا جا سکتا ہے۔

نمبر	برائے مہربانی اس کالم پر درست <input type="checkbox"/> کا نشان لکھیں، جو آپ کے اطمینان کی بالکل صحیح ترجمانی کرتا ہو	انتہائی نا متفق	نا متفق	غیر جانبدار	متفق	انتہائی متفق
1	بینک کا شکایت درج کرنے کا طریقہ کار واضح اور قابل رسائی ہے۔					
2	بینک آپ سے جائز اور ایماندارانہ طریقہ سے پیش آتا ہے۔					
3	بینک مصنوعات کی معلومات کافی سادہ اور جائز طریقے سے فراہم کرتا ہے۔					
3	خدمات کے چارجز مناسب ہیں۔					
5	ہماری درج کردہ الیکٹرانک بینکنگ سروسز اطمینان بخش ہیں۔	i	اے ٹی ایم سروسز			
		ii	ڈیبٹ کارڈ			
		iii	ایس ایم ایس الرٹ			
		iv	ای اسٹیٹمنٹ			
		v	موبائل بینکنگ			
		vi	انٹرنیٹ بینکنگ سروسز			
		vi	براہ مہربانی انٹرنیٹ بینکنگ سروسز سے عدم اطمینان کی وجہ (دجھبات) کی نشاندہی کریں: <input type="checkbox"/> سروسز کا کام نہیں کرتا <input type="checkbox"/> فنانشل پین موصول نہ ہونا <input type="checkbox"/> ٹرانزیکشن تاخیر سے ہونا			
7	کال سینٹر سروسز	vii	براہ مہربانی کال سینٹر سروسز سے عدم اطمینان کی وجہ (دجھبات) کی نشاندہی کریں: <input type="checkbox"/> کال کی قطار میں طویل انتظار <input type="checkbox"/> کال پر غیر تسلی بخش رہنمائی <input type="checkbox"/> فون سینٹر کا غیر تسلی بخش رویہ			
		viii	کریڈیٹ کارڈ سروسز			
		i	صفائی ستھرائی			
6	ہماری برانچ بینکنگ سروسز درج شدہ شعبوں میں اطمینان بخش ہیں۔	ii	خدمات کے لیے لیا گیا وقت			
		iii	اسٹاف کا رویہ			
		iv	آپ کی بینکنگ کی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے ضروری مصنوعات / خدمات دستیاب ہیں			
		iv	برائے مہربانی ان مصنوعات / خدمات کا نام درج کریں جو دستیاب نہیں ہیں			
4	آپ مستقبل میں بھی بینک الحبیب کے ساتھ بینکنگ جاری رکھیں گے۔					
8	آپ اپنے کسی دوست، عزیز یا ساتھی کو بینک الحبیب تجویز کریں گے۔					

مزید آراء یا تجاویز:

صارف کا نام: _____ متعلقہ برانچ: _____
اکاؤنٹ نمبر: _____ صارف کا بینک سے تعلق (دوٹ یا سال): _____

ہمارے ساتھ بینکنگ کرنے اور آپ کی قیمتی آراء و تجاویز کا شکریہ