



## 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](http://www.bankalhabib.com). Completed forms may be scanned and sent by email at [feedback@bankalhabib.com](mailto: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](http://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				
			AL Habib Mobile/ Netbanking				
		v	Please select reason(s) for dissatisfaction: <input type="checkbox"/> Service Not Working <input type="checkbox"/> Non-Delivery of OTP <input type="checkbox"/> Delays in Transaction				
vi	Credit Card Services						
6	Call Center Services	i	Are you aware of our Call Center Service? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No				
		ii	Our Call Center Services are satisfactory Please select reason(s) for dissatisfaction: <input type="checkbox"/> Long Waiting in Queue <input type="checkbox"/> Call Handling <input type="checkbox"/> Staff Behavior				
7	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				
8	You are likely to continue Banking with Bank AL Habib in future.						
9	You are likely to recommend Bank AL Habib to a friend or associate.						

Additional Comments or Suggestions: \_\_\_\_\_

Customer Name: \_\_\_\_\_ Relationship Branch: \_\_\_\_\_

Contact Number: \_\_\_\_\_ Customer Since: \_\_\_\_\_



Bank AL Habib Limited  
بینک الحیب لمیٹڈ

کسٹمر سروسز ڈویژن پلاٹ نمبر-28 سی،  
لین 3-، بجاری کمرشل، تیسری منزل،  
خیابان بخاری، فیئر-VI، ڈی ایچ اے کراچی۔

CUSTOMER SATISFACTION SURVEY / صارفین کے اطمینان کا جائزہ

معزز 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](http://www.bankalhabib.com) سے ڈاؤن لوڈ بھی کیا جاسکتا ہے۔ مکمل کردہ فارم اسکین کر کے [feedback@bankalhabib.com](mailto: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 جاسکتے ہیں۔  
کسٹمر سروس فارم بینک الحیب کی ویب سائٹ [www.bankalhabib.com](http://www.bankalhabib.com) پر موجود کسٹمر سروس ٹیب پہ کلک کر کے آن لائن بھی پُر کیا جاسکتا ہے۔

نمبر	برائے مہربانی اس کالم پر درست <input checked="" type="checkbox"/>	کائناتن لکھیں، جو آپ کے اطمینان کی بائبل صحیح ترجمانی کرتا ہو	نا تسنق	تسنتق	جانچدار نمبر	تسنتق	انتہائی تسنتق
1		بینک کا حکایت 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۔					
4		خدمات کے چارجز مناسب ہیں۔					
5		ہماری درج کردہ ایکٹرائٹ بینکنگ سروسز اطمینان بخش ہیں۔ (صرف ان خدمات پہ رائے دیں جو آپ استعمال کرتے ہیں، بصورت دیگر جگہ خالی چھوڑ دیں)	i				اے ٹی ایم سروسز
			ii				ڈیٹ کارڈ
			iii				ایس ایم ایس الرٹ
			iv				ای ایٹینٹ
			v				الحیب موبائل / نیٹ بینکنگ
			براہ مہربانی نیٹ بینکنگ سروسز سے عدم اطمینان کی وجہ (دجہات) کی نشاندہی کریں: <input type="checkbox"/> سروس کا کام نہیں کرنا <input type="checkbox"/> او ٹی پی کی عدم فراہمی <input type="checkbox"/> ٹرانزیکشن تاخیر سے ہوتا				
6		کال سینٹر سروسز					
7		ہماری برانچ بینکنگ سروسز درج شدہ شعبوں میں اطمینان بخش ہیں۔	i				صفائی ستھرائی
			ii				خدمات کے لیے لیا گیا وقت
8		آپ مستقبل میں بھی بینک الحیب کے ساتھ بینکنگ جاری رکھیں گے۔	iii				اسٹاف کا رویہ
			iv				آپ کی بینکنگ کی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے ضروری مصنوعات / خدمات دستیاب ہیں
			برائے مہربانی ان مصنوعات / خدمات کا نام درج کریں جو دستیاب نہیں ہیں				
9		آپ اپنے کسی دوست، عزیز یا ساتھی کو بینک الحیب تجویز کریں گے۔					

مزید آراء یا تجاویز:

صارف کا نام: \_\_\_\_\_ متعلقہ برانچ: \_\_\_\_\_  
رابطہ نمبر: \_\_\_\_\_ صارف کا بینک سے تعلق (دقت یا سال): \_\_\_\_\_

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