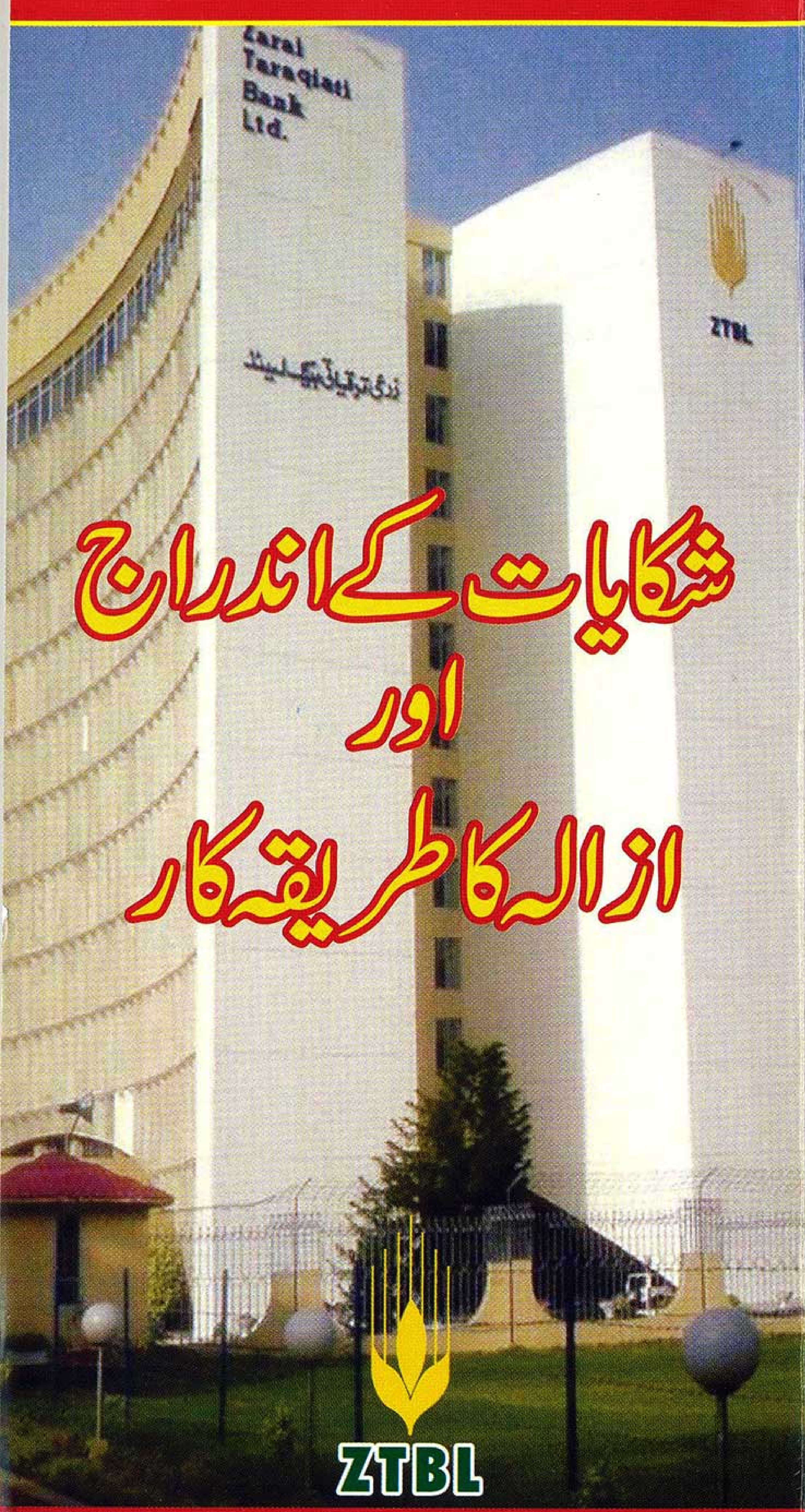
شکایات کے اندراج
اور
ازالہ کا طریقہ کار



ZTBL

زرعی ترقیاتی بینک لمیٹڈ

www.ztbl.com.pk

شکایات کے اندراج اور ازالہ کا طریقہ کار

کسان بھائیو!

آپ کی شکایات کے فی الفور اور مناسب انداز میں ازالہ کے لئے زرعی ترقیاتی بینک لمیٹڈ ہمیشہ سے کوشاں رہا ہے۔ اگر آپ کو بینک کے کسی ملازم/ملازمین کے سلوک یا کام سے متعلق کوئی شکایت ہے تو اس کے لئے مندرجہ ذیل طریقہ کار پر عمل کریں۔

شکایت اردو یا انگریزی میں تحریر شدہ ہو اور اس میں الزامات کی تفصیل اور متعلقہ ملازم/ملازمین (جن کے خلاف شکایت ہے) کے نام درج ہونے چاہئیں۔

درخواست پر شکایت کنندہ کے دستخط/نشان انگوٹھا اور شکایت کنندہ کا مکمل پتہ بہت ضروری ہے۔ بغیر دستخط/نشان انگوٹھا، بے نام فرضی یا جھوٹے نام پر مبنی شکایات پر غور نہیں کیا جائے گا۔

شکایت کے ساتھ نادرا شناختی کارڈ کی کاپی اور مناسب قیمت کے اسٹامپ پیپر پر بیان حلفی دینا پڑے گا کہ شکایت میں درج الزامات حقیقت پر مبنی ہیں۔ بیان حلفی کے غلط ثابت ہونے کی صورت میں بینک شکایت کنندہ کے خلاف قانونی چارہ جوئی معہ خرچہ وصول کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔

بیان حلفی کی عبارت آگے دی گئی ہے۔

بیان حلفی

میں مسمی / مسماۃ ------------ولد / دختر / زوجہ ---------------حلفاً بیان کرتا / کرتی ہوں کہ لف ہذا شکایت حقائق پر مبنی ہے اور کسی قسم کی کوئی غلط بیانی نہ کی ہے۔ اگر غلط بیانی ثابت ہو جائے تو زرعی ترقیاتی بنک لمیٹڈ میرے خلاف قانونی چارہ جوئی بمعہ خرچہ وصول کرنے کا مجاز ہوگا۔ میں اقرار کرتا / کرتی ہوں کہ مقررہ تاریخ و دن کو انکوئری آفیسرز / انکوائری کمیٹی کے روبرو پیش ہو کر اپنا بیان ریکارڈ کرانے کا / کی پابند ہوں گا / ہوں گی اور شکایت کے متعلق دستاویزی ثبوت یا گواہان طلب کئے جانے پر پیش کرونگا / کرونگی۔

نام بمعہ دستخط / نشان انگوٹھا شکایت کنندہ ------------

شناختی کارڈ نمبر-------------------------

مکمل پتہ -------------------------

موبائل فون نمبر-------------------------

نام بمعہ دستخط / نشان انگوٹھا گواہ نمبر 1: ------------

شناختی کارڈ نمبر-------------------------

مکمل پتہ -------------------------

موبائل فون نمبر-------------------------

نام بمعہ دستخط / نشان انگوٹھا گواہ نمبر 2: ------------

شناختی کارڈ نمبر-------------------------

مکمل پتہ -------------------------

موبائل فون نمبر-------------------------

تاریخ ____________ (نام / دستخط مہر) تصدیق کنندہ

بینک کی طرف سے انکوائری کیے جانے پر شکایت کنندہ کو اپنے خرچ پر تمام ثبوتوں اور گواہوں کے ساتھ مقررہ شدہ تاریخ، وقت اور جگہ پر حاضر ہونا پڑے گا۔ انکوائری کے دوران الزامات ثابت ہونے کی صورت میں ملازمین کے خلاف مروجہ بینک قوانین کے تحت تادیبی کاروائی کی جائے گی۔ تمام نقائص سے پاک مکمل درخواست درج ذیل پتہ پر بھجوائی جائے۔

سینئر وائس پریزیڈنٹ

انسپکشن اینڈ کمپلینٹس ڈیپارٹمنٹ

زرعی ترقیاتی بینک لمیٹڈ ہیڈ آفس فیصل ایونیو اسلام آباد

ٹول فری نمبر 0800-14001 ای میل insp.comp@ztbl.com.pk

ویب سائیٹ www.ztbl.com.pk

ZTBL

زرعی ترقیاتی بینک لمیٹڈ

آپ کی شکایت کا فوری ازالہ

عوام الناس کسی بھی وفاقی ادارے کے خلاف اپنی جائز شکایت کے ازالے کے لئے متعلقہ وزارت/محکمہ کے آفیسر شکایات سے رابطہ کر سکتے ہیں

وزارت ہاؤسنگ و تعمیرات	051-9217157	اوورسیز پاکستانیز فاؤنڈیشن	051-9211613
وزارت کیپٹل ایڈمنسٹریشن اینڈ ڈویلپمنٹ ڈویژن (کیڈ)	051-9205092	وزارت پرائیویٹائزیشن کمیشن	051-9208509
وزارت تجارت	051-9208692	وزارت داخلہ	051-9201213
وزارت ریلویز	051-9221949	وزارت پانی و بجلی	051-9206204
کیبنٹ ڈویژن	051-9202926	وزارت پیٹرولیم و نیچرل ریسورسز	051-9201098
وزارت موسمیاتی تبدیلی	051-9245559	وزارت انڈسٹریز اینڈ پروڈکشن	051-9202094
وزارت خزانہ	051-9202172	وزارت نیشنل ہیلتھ سروسز اینڈ ریگولیشنز	051-9245602
وزارت انسانی حقوق	051-9202252	وزارت قانون	051-9208994
وزارت انفارمیشن اینڈ براڈکاسٹنگ	051-9203310	وزارت انفارمیشن ٹیکنالوجی	051-9209971
وزارت مواصلات	051-9208817	فیڈرل پبلک کمیشن	051-9210782
وزارت نیشنل فوڈ سیکورٹی اینڈ ریسرچ	051-9208116	وزارت خارجہ امور	051-9208182
وزارت کشمیر افیئرز اینڈ گلگت بلتستان	051-9202969	اسٹیٹ لائف انشورنس کارپوریشن	051-9202890
وزارت مذہبی امور	051-9201650	کیپٹل ڈویلپمنٹ اتھارٹی (CDA)	051-9253015
اسٹیبلشمنٹ ڈویژن	051-9103481	نیشنل الیکٹرک پاور ریگولیٹری اتھارٹی (NEPRA)	051-9206527
وزارت ٹیکسٹائل انڈسٹریز	051-9215657	آئل اینڈ گیس ریگولیٹری اتھارٹی (OGRA)	051-9221715

اگر آپ کی شکایت کا 15 دن میں ازالہ نہ ہو یا آپ مطمئن نہ ہوں تو آپ اپنی جائز شکایت بر خلاف متعلقہ محکمہ وفاقی محتسب کو درج ذیل پتے پر دے سکتے ہیں۔

حافظ احسان احمد کھوکھر

سینئر لاء ایڈوائزر/

گریوینس کمشنر برائے بیرون ملک پاکستانیز/

رجسٹرار وفاقی محتسب

فون دفتر: 051-9217251 فیکس: 051-9217224 موبائل: 0300-8487161

E-mail: mohtasibcomplaintcell@gmail.com

وفاقی محتسب (Ombudsman) سیکریٹریٹ

36 شاہراہ دستور، G-5/2 اسلام آباد

www.ombudsman.gov.pk. | HELPLINE: 1055

سینئر وائس پریزیڈنٹ

انسپکشن اینڈ کمپلینس ڈیپارٹمنٹ

ٹول فری نمبر 0800-14001 ای میل insp.comp@ztbl.com.pk

ویب سائٹ www.ztbl.com.pk

زرعی ترقیاتی بینک لمیٹڈ

ہیڈ آفس 1- فیصل ایونیو، اسلام آباد

زرعی ترقیاتی بینک لمیٹڈ

شکایات کے اندراج اور ازالہ کا طریقہ کار

کسان بھائیو!

آپ کی شکایات کا فی الفور اور مناسب انداز میں ازالہ کے لئے زرعی ترقیاتی بینک لمیٹڈ ہمیشہ سے کوشاں رہا ہے۔ اگر آپ کو بینک کے کسی ملازم / ملازمین کے سلوک یا کام سے متعلق کوئی شکایت ہے تو اس کے لئے مندرجہ ذیل طریقہ کار پر عمل کریں۔

- شکایت اردو یا انگریزی میں تحریر شدہ ہو اور اس میں الزامات کی تفصیل اور متعلقہ ملازم / ملازمین (جن کے خلاف شکایت ہے) کے نام درج ہونے چاہئیں۔
- شکایت پر شکایت کنندہ کے دستخط / نشان انگوٹھا اور شکایت کنندہ کا مکمل پتہ بہت ضروری ہے۔ بغیر دستخط / نشان انگوٹھا، بے نام فرضی یا جھوٹے نام پر مبنی شکایات پر غور نہیں کیا جائے گا۔
- شکایت کے ساتھ نادرا شناختی کارڈ کی کاپی اور مناسب قیمت کے اسٹامپ پیپر پر بیان حلفی دینا پڑے گا کہ شکایت میں درج الزامات حقیقت پر مبنی ہیں۔ بیان حلفی کے غلط ثابت ہونے کی صورت میں بینک شکایت کنندہ کے خلاف قانونی چارہ جوئی مع خرچہ وصول کرنے کا حق محفوظ رکھتا ہے۔ بیان حلفی کی عبارت درج ذیل ہے۔

بیان حلفی

میں مسمی ____________________ حلفاً بیان کرتا / کرتی ہوں کہ لف حذا شکایت حقائق پر مبنی ہے اور کسی قسم کی غلط بیانی نہ کی ہے۔ اگر غلط بیانی ثابت ہو جائے تو زرعی ترقیاتی بینک لمیٹڈ میرے خلاف قانونی چارہ جوئی بمعہ خرچہ وصول کرنے کا مجاز ہوگا۔ میں اقرار کرتا / کرتی ہوں کہ مقررہ تاریخ و دن کو انکوائری آفیسر / انکوائری کمیٹی کے روبرو پیش ہو کر اپنا بیان ریکارڈ کرانے کا / کی پابند ہونگا / ہونگی اور شکایت کے متعلق دستاویزی ثبوت یا گواہان طلب کئے جانے پر پیش کرونگا / کرونگی۔

نام بمعہ دستخط / نشان انگوٹھا ------------------------------

شناختی کارڈ نمبر ------------------------------

موجودہ پتہ ------------------------------

موبائل فون نمبر ------------------------------

تاریخ ------------------------------

نام بمعہ دستخط / نشان انگوٹھا ------------------------------

شناختی کارڈ نمبر ------------------------------

موجودہ پتہ ------------------------------

موبائل فون نمبر ------------------------------

نام بمعہ دستخط / نشان انگوٹھا ------------------------------

شناختی کارڈ نمبر ------------------------------

موجودہ پتہ ------------------------------

موبائل فون نمبر ------------------------------

تصدیق کنندہ (نام و دستخط و مہر)

بینک کی طرف سے انکوائری کیے جانے پر شکایت کنندہ کو اپنے خرچ پر تمام ثبوتوں اور گواہوں کے ساتھ مقررہ شدہ تاریخ، وقت اور جگہ پر حاضر ہونا پڑے گا۔ انکوائری کے دوران الزامات ثابت ہونے کی صورت میں بینک ملازمین کے خلاف مروجہ بینک قوانین کے تحت تادیبی کاروائی کی جائے گی۔ تمام نقائص سے پاک مکمل درخواست درج ذیل پتہ پر بھجوائی جائے۔

سینئر وائس پریذیڈنٹ

انسپکشن اینڈ کمپلینس ڈیپارٹمنٹ

زرعی ترقیاتی بینک لمیٹڈ ہیڈ آفس، فیصل ایونیو، اسلام آباد۔

ٹول فری نمبر 0800-14001

ای میل: insp.comp@ztbl.com.pk

ویب سائٹ: www.ztbl.com.pk

توجہ فرمائیے

کسان بھائیو!

آپ کی شکایت کے فی الفور اور مناسب انداز میں ازالہ کے لئے زرعی ترقیاتی بینک لمیٹڈ ہمیشہ کوشاں رہا ہے۔ اگر آپ زرعی قرضے کے حصول میں کوئی بھی دشواری یا بینک کے کسی ملازم کے سلوک اور کام سے متعلق کوئی شکایت ہو تو فوری مندرجہ ذیل ٹال فری نمبر پر کال کریں۔

0800-14001

یقیناً آپ کی شکایت کا نوٹس لیا جائے گا

کسان کی خدمت ہمارا نصب العین

ہیڈ انسپکشن اینڈ کمپلینٹس ڈیپارٹمنٹ **051-9252745**

کمپلینٹ سینٹرز: کراچی 021-34664885 لاہور 042-37223102 پشاور 091-2261115 کوئٹہ 081-9204048

E.mail:insp.comp@ztbl.com.pk

زرعی ترقیاتی بینک لمیٹڈ