

# 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](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 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				
			Internet Banking / Mobile Banking App				
		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: \_\_\_\_\_  
 A/C Number: \_\_\_\_\_ Customer Since: \_\_\_\_\_

# بینک الحبیب لمیٹڈ

کسٹمر سروسز ڈویژن ، پرنسپل آفس  
4th فلور، پلاٹ C-30، خیابان شہباز،  
فیز - VI، ڈی ایچ اے، 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](http://www.bankalhabib.com) سے ڈاؤن لوڈ بھی کیا جاسکتا ہے۔ مکمل کردہ فارم اسکیں 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 الحبیب 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 اُس کالم پر درست <input type="checkbox"/> کا نشان لکھیں، جو آپ کے اطمینان کی بالکل صحیح ترجمانی کرتا ہو	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۔					
4	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	انٹرنیٹ بینکنگ / موبائل بینکنگ لیپ			
	براہ مہربانی انٹرنیٹ بینکنگ سروس سے عدم اطمینان کی وجہ (دجھات) کی نشاندہی کریں:					
	<input type="checkbox"/> سروس کا کام نہیں کرنا <input type="checkbox"/> ادنیٰ پی کی عدم فراہمی <input type="checkbox"/> ٹرانزیکشن تاخیر سے ہونا					
6	کیڈیٹ کارڈ سروسز					
6	کال سینٹر سروسز	i	کیا آپ بینک الحبیب کال سینٹر سروسز کے بارے میں جانتے ہیں؟	<input type="checkbox"/> ہاں	<input type="checkbox"/> نہیں	
		ii	براہ مہربانی کال سینٹر سروسز سے عدم اطمینان کی وجہ (دجھات) 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 مینکر کا غیر تسلی بخش رویہ					
7	ہماری برانچ بینکنگ سروسز درج شدہ شعبوں میں اطمینان بخش ہیں۔	i	صفائی ستھرائی			
		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			
	برائے مہربانی ان مصنوعات / خدمات کا نام درج کریں جو دستیاب نہیں ہیں					
8	آپ مستقبل میں بھی بینک الحبیب کے ساتھ بینکنگ جاری رکھیں گے۔					
9	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