

Complaint/Suggestion Management Guidelines

A step closer to better customer service!

Dear Valued Customer,

easypaisa Digital Bank remains committed to giving importance to our customers' valuable suggestions and continues to fulfill corporate responsibility by resolving your complaints for the betterment of services.

For your convenience, following are the channels through which you may lodge your complaints/suggestions.

CALL US:

Customers can directly log their complaints on our 24/7 UAN Help Line

- Telenor Users: 3737
- Other Network Users: (021/042/051) 111-003-737
- easypaisa Retailers: 345 545

WRITE TO US:

Manager,
Customer Service and Quality Assurance Department
easypaisa Bank Ltd. Building No A-14, Trade Center K.C.H.S Block 7/8, Karachi union Karachi.

EMAIL AND SOCIAL MEDIA:

- ✉ complaints@easypaisa.com.pk
- 📘 facebook.com/easypaisa
- ✂ X Twitter.com/easypaisa
- 📱 In-app support
- 🌐 https://easypaisa.com.pk/complaint-lodgment-form/
- 🌐 https://easypaisa.com.pk/contact-us/t

FAX US: +92 21 34325551

Info Channel: info@easypaisa.com.pk

You may drop your complaints or suggestions in the "Complaints/Suggestions" box available at your nearest branch.

To enable us to address your concern, please provide the following information:

- Your Name
- CNIC Number
- Cell Number
- Complaint Details

Your complaint will be registered, and you will be informed about the complaint number along with the timeline for resolution within 48 hours via SMS. In case, you do not receive any receipt/acknowledgment, kindly inform us at complaints@easypaisa.com.pk or speak to our call center representative at 042-111-003-737. We will update the status of the complaint as soon as possible and resolve it within 7 working days.

In case you are not satisfied with the resolution provided by easypaisa Bank Ltd. You may lodge your complaint with the State Bank of Pakistan.

State Bank of Pakistan

Director,
Banking Conduct and Consumer Protection Department
1.1. Chundrigar Road, Karachi.
Help Line: +92-21-111-727-273
Fax No: +92-21-99221160
Email: cpd.helpdesk@sbp.org.pk
SBP Portal: <https://sunwal.sbp.org.pk/>
Downioadable from the App Store and Play Store.

Banking Mohtasib Pakistan

Shaheen Complex
5th Floor, M. R. Kiyani Road
P.O. Box 604, Karachi
Telephone: +9221 - 99217334
Facsimile: +9221 - 99217375
Email: info@bankingmohtasib.gov.pk
<http://www.bankingmohtasib.gov.pk/>

thank you.

ہدایات برائے اندراج شکایت / تجاویز

بہترین کسٹمرسروس کی جانب ایک اور قدم!

معزز صارف،

ایزی پیسہ بینک لمیٹڈ کی ہمیشہ سے یہ ترجیح رہی ہے کہ اپنے گرام قدر کسٹمرز کی قیمتی آراء کو خاص اہمیت دیں اور ادارتی ذمہ داری کا مظاہرہ کرتے ہوئے آپ کی شکایات کا بروقت ازالہ کر کے اپنی سروسز کو مزید بہتر بنائیں۔

آپ مندرجہ ذیل ذرائع سے اپنی شکایات اور تجاویز ہمارے پاس درج کروا سکتے ہیں۔

ہمیں کال کیجیے:

کسٹمرز اپنی شکایت براہ راست ہماری 24/7 ہیلپ لائن پر بھی درج کروا سکتے ہیں۔

- ایزی پیسہ صارفین: 3737
- دوسرے موبائل نیٹ ورک صارفین: 111-00-3737 (051 / 042 / 021)
- ایزی پیسہ رٹیلرز: 345 545

ہمیں لکھیے:

نیچر،

کسٹمرسروس اینڈ کوالٹی اشورنس ڈیپارٹمنٹ

ایزی پیسہ بینک لمیٹڈ

بلڈنگ نمبر A-14، ٹریڈ سنٹر، کسی ایچ ایس، بلاک 7/8، کراچی یونین، کراچی۔

سوشل میڈیا:

- ✉ complaints@easypaisa.com.pk
- 📘 facebook.com/easypaisa
- ✂ X Twitter.com/easypaisa
- 📱 In-app support
- 🌐 https://easypaisa.com.pk/complaint-lodgment-form/
- 🌐 https://easypaisa.com.pk/contact-us/

ہمیں فیکس کیجیے: +92 21 34325551

تجاویز / معلومات کیلئے: info@easypaisa.com.pk

آپ اپنی شکایات یا تجاویز قریبی برانچ میں موجود ”شکایات کس“ کے ذریعے بھی ارسال کر سکتے ہیں۔

برائے مہربانی ہمیں اپنی شکایات کے ساتھ مندرجہ ذیل معلومات فراہم کریں، تاکہ آپ کی شکایات جلد دور کی جاسکیں۔

- اپنا نام
- قومی شناختی کارڈ نمبر
- موبائل نمبر
- شکایت کی تفصیل

آپ کی شکایت رجسٹرڈ کر کے 48 گھنٹوں میں شکایت نمبر آپ کے ساتھ بذریعہ ایس ایم ایس شیئر کر دیا جائے گا۔ اگر تصدیقی

ایس ایم ایس موصول نہ ہو تو ہمیں complaints@easypaisa.com.pk پر ای میل کریں یا 042-111-003-737 پر ہمارے

نمائندے کو مطلع کریں۔ آپ کی شکایت کا سٹیٹس جلد از جلد اپ ڈیٹ کیا جائے گا اور اسے 7 روز کے اندر حل کرنے کی کوشش کی جائے گی۔

اگر آپ ایزی پیسہ بینک لمیٹڈ کی جانب سے فراہم کردہ شکایت کے حل سے مطمئن نہ ہو تو آپ اپنی شکایت اسٹیٹ بینک

آف پاکستان کے پاس بھی درج کروا سکتے ہیں۔

اسٹیٹ بینک آف پاکستان

ڈائریکٹر

بینکنگ کنڈکٹ اینڈ کنزومر پروٹیکشن ڈیپارٹمنٹ

آئی۔ آئی چندریگر روڈ، کراچی

ہیلپ لائن نمبر : +92-21-111-727-273

فیکس نمبر : +92-21-99221160

ای میل : cpd.helpdesk@sbp.org.pk

ایس بی پی پورٹل : <https://sunwal.sbp.org.pk/>

ایپ اسٹور اور پلے اسٹور سے ڈاؤن لوڈ کیا جاسکتا ہے۔

Banking Mohtasib Pakistan

Shaheen Complex
5th Floor, M. R. Kiyani Road
P.O. Box 604, Karachi
Telephone: +9221 - 99217334
Facsimile: +9221 - 99217375
Email: info@bankingmohtasib.gov.pk
<http://www.bankingmohtasib.gov.pk/>

شکریہ