

شکایت حل کرنے کا طریقہ کار

1. شکایات کو مشرق کے شکایت مینجمنٹ سسٹم میں درج کیا جائے گا۔ صارف کے رجسٹرڈ موبائل نمبر پر ایک خودکار ایس ایم ایس بھیجا جائے گا۔
2. شکایت متعلقہ محکمہ کو تحقیق/حل کے لیے بھیجی جائے گی۔
3. متعلقہ محکمہ شکایت کا جائزہ لے گا، اس کی تحقیقات کرے گا اور مقررہ وقت میں مسئلہ حل کرے گا۔
4. کسٹمر کیئر ٹیم عام نوعیت کی شکایت کی صورت میں 7 ورکنگ دنوں کے اندر ایس ایم ایس یا کال کے ذریعے صارفین کو مسئلے کے حل سے آگاہ کرے گی۔ تاہم، اگر شکایت سنگین نوعیت کی ہو اور اس کے لیے مزید تفتیش درکار ہو، تو مسئلے کے حل میں اضافی وقت لگ سکتا ہے۔
5. صارف مشرق موبائل ایپ میں لاگ ان کر کے [Help > Track an Existing Query or Complaint](#) میں اپنی موجودہ شکایت کو ٹریک کر سکتے ہیں

* اگر کوئی شکایت مقررہ وقت سے تجاوز کر جائے، تو صارف کو تاخیر سے متعلق اپڈیٹ دینے کے لیے ایک عارضی کال یا ایس ایم ایس بھیجا جائے گا۔