

جاوید اقبال سیکیورٹیز (پرائیویٹ) لمیٹڈ

آپ کی شکایت۔ آگے بڑھنے کا واضح راستہ۔

بروکریج سے متعلق شکایت کے اندراج، دستاویزی ریکارڈ، پیروی اور متعلقہ اعلیٰ فورم تک پہنچانے کے لیے کلائنٹس کی رہنمائی۔

کلائنٹ شکایات کی رہنما کتاب

یہاں سے آغاز کریں

اپنی شکایت تحریری طور پر بھیجیں

جہاں ممکن ہو اپنا رجسٹرڈ ای میل استعمال کریں۔ واقعے کی وضاحت کریں، اپنا کلائنٹ کوڈ لکھیں، دستیاب شواہد منسلک کریں اور مطلوبہ ازالہ بتائیں۔

شکایت کے لیے ای میل

complaints@jisecurities.com

ویب سائٹ پر درج فون

+92 321 123 4566

شکایت درج کرانے میں مدد طلب کریں۔

معاونت کے ای میل پتے

jispl@outlook.com

jispl@jisecurities.com

فوری مدد درکار ہے؟ غیر مجاز ٹریڈنگ یا اکاؤنٹ تک غیر مجاز رسائی کا شبہ ہو تو فوراً فون کریں، حفاظتی اقدام کی درخواست کریں اور فوری تحریری شکایت بھیجیں۔

01 / تیاری

اپنی شکایت کی فائل تیار کریں

مختصر، حقائق پر مبنی بیان اور متعلقہ ریکارڈ جائزہ لینے والے کو معاملہ سمجھنے میں مدد دیتے ہیں۔

1

اپنی شناخت بتائیں

اپنا مکمل نام، ٹریڈنگ اکاؤنٹ / کلائنٹ کوڈ، رجسٹرڈ موبائل نمبر اور ای میل دیں۔ حصص کی ملکیت یا منتقلی کا معاملہ ہو تو سی ڈی سی اکاؤنٹ کی تفصیلات بھی دیں۔

2

واقعات ترتیب سے بیان کریں

واقعے کی تاریخ و وقت، مسئلہ معلوم ہونے کی تاریخ اور جہاں متعلق ہو سیکیورٹی کا سہل، تعداد، قیمت اور متنازع رقم درج کریں۔

3

دستیاب شواہد منسلک کریں

ٹریڈ کی تصدیقات، لیجر اندراجات، سی ڈی سی اسٹیٹمنٹس، بینک رسیدیں، آرڈر آئی ڈیز، اسکرین شاٹس اور سابقہ خط و کتابت شامل کریں۔ اصل فائلیں محفوظ رکھیں۔

4

مطلوبہ نتیجہ واضح کریں

مثلاً: آرڈر کی تحقیق، کسی چارج کی وضاحت، جمع رقم کی تطبیق، اسٹیٹمنٹ کی درستی، نکلوائی گئی رقم کا سراغ یا تحریری فیصلہ طلب کریں۔

اپنی ذاتی معلومات محفوظ رکھیں

پاس ورڈ، پن یا او ٹی پی کبھی نہ بھیجیں۔ غیر متعلقہ بینک لین دین چھپا دیں۔ شناختی دستاویزات صرف سرکاری رابطے کے ذریعے، تصدیق کے لیے معقول ضرورت پر دیں۔ مجاز نمائندہ تحریری اجازت نامہ منسلک کرے۔

02 / شکایت جمع کرائیں

شکایت جمع کرانے کا طریقہ منتخب کریں

ای میل سے تحریری ریکارڈ بنتا ہے۔ فون اور دفتر آ کر شکایت جمع کرانے میں مدد حاصل کی جا سکتی ہے۔

الف۔ شکایت ای میل کریں

بنام: complaints@jisecurities.com

موضوع: شکایت | کلائنٹ کوڈ | مسئلے کا مختصر عنوان

شواہد منسلک کریں، فائلوں کی فہرست دیں اور تحریری وصولی کی تصدیق اور شکایت کا حوالہ نمبر طلب کریں۔

ب۔ مدد کے لیے فون کریں

+92 321 123 4566

فون:

شکایت / کمپلائنس ڈیسک سے بات کروانے کو کہیں۔ کال کی تاریخ، وقت اور متعلقہ شخص کا نام لکھیں۔ تفصیلات تحریری ریکارڈ میں رکھنے کے لیے بعد میں ای میل کریں۔

ج۔ خط خود پہنچائیں یا ارسال کریں

بنام: شکایت / کمپلائنس ڈیسک

جاوید اقبال سیکیورٹیز (پرائیویٹ) لمیٹڈ

کمرہ نمبر 7 اور 8، پاکستان اسٹاک ایکسچینج بلڈنگ، میزائائن فلور،

19 خیابان ایوان اقبال، لاہور، 54000، پاکستان۔

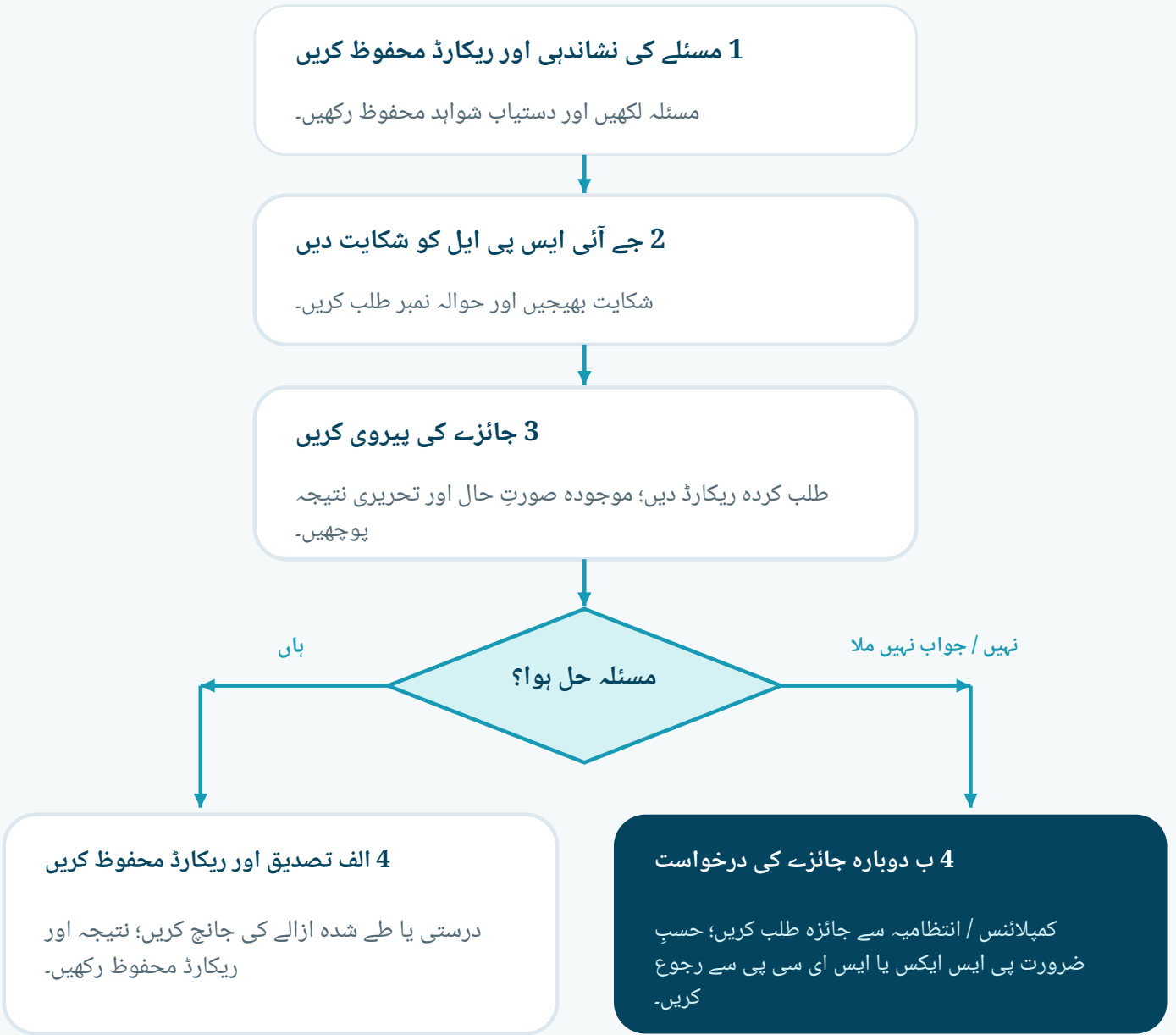
وصولی کی مہر والی نقل یا کوریئر کی ترسیل کا ثبوت محفوظ رکھیں۔

اگر پیغام نہ پہنچے: درج شدہ معاونتی ای میل jispl@outlook.com یا jispl@jisecurities.com استعمال کریں اور شکایت ڈیسک تک پہنچانے کی درخواست کریں۔ ویب سائٹ کی عمومی انکوائری کو واضح طور پر باضابطہ شکایت لکھیں۔

03 / طریقہ کار کی پیروی

شکایت سے ازالے تک

عملی طریقہ کار کا خاکہ: ہر مرحلے پر تحریری ریکارڈ محفوظ رکھیں۔



فوری نوعیت کا مسئلہ؟ فوراً فون کریں اور تحریری اطلاع بھیجیں۔ اگر مسلسل رسائی یا لین دین سے مزید نقصان ہو سکتا ہو تو معمول کے جائزے کا انتظار نہ کریں۔

04 / مثالیں

مسئلے کے مطابق شواہد فراہم کریں

یہ صرف وضاحتی مثالیں ہیں، حقیقی کلائنٹ کیسز یا تحقیق کے نتائج نہیں۔

1

متنازع ٹریڈ

کنٹریکٹ نوٹ میں ایسا آرڈر درج ہے جس کی اجازت دینے سے آپ انکار کرتے ہیں۔

شواہد: آرڈر آئی ڈی، سیکیورٹی، تعداد، عمل درآمد کا وقت، کنٹریکٹ نوٹ اور متعلقہ ہدایات۔
درخواست: تحقیق اور آرڈر لاگز اور دستیاب کال ریکارڈ محفوظ کرنے کی درخواست کریں۔

2

رقم نکلوانے میں تاخیر

نکلوائی گئی رقم رجسٹرڈ بینک اکاؤنٹ میں موصول نہیں ہوئی۔

شواہد: درخواست کی تاریخ، رقم، وصولی کی تصدیق اور متعلقہ بینک اندراج۔
درخواست: موجودہ صورت حال، تاخیر کی وجہ اور ادائیگی ہو چکی ہو تو اس کا حوالہ طلب کریں۔

3

جمع رقم کا کریڈٹ نہ ہونا

بینک ریکارڈ میں منتقلی موجود ہے لیکن ٹریڈنگ لیجر میں درج نہیں۔

شواہد: منتقلی کی رسید، تاریخ، رقم، بینک حوالہ اور لیجر کا متعلقہ حصہ۔
درخواست: ادائیگی کا سراغ لگانے اور حساب کی تطبیق کی درخواست کریں۔

4

غیر متوقع چارج

کمیشن یا کوئی اور چارج آپ کی سمجھ سے مختلف ہے۔

شواہد: کنٹریکٹ نوٹ، لیجر اندراج اور متفقہ ٹیرف یا متعلقہ خط و کتابت۔
درخواست: حساب، لاگو ٹیرف اور غلطی ثابت ہونے پر درستی طلب کریں۔

یہ مسائل بھی بتائیں: اکاؤنٹ تک رسائی، حصص کی منتقلی میں فرق، اسٹیٹمنٹس کا نہ ملنا، مارجن کے تنازعات، کارپوریٹ ایکشن کے سوالات یا عملے کے رویے کی شکایات۔ حقائق دیں اور بے ثبوت الزامات سے گریز کریں۔

05 / نقل کریں یا مکمل کریں

شکایت جمع کرانے کا فارم

یہ خاکہ ای میل میں نقل کریں، یا پرنٹ کر کے نیچے دی گئی جگہیں پُر کریں۔

بنام: complaints@jisedcurities.com

موضوع: باضابطہ شکایت | کلائنٹ کوڈ: _____ | مسئلہ: _____

مکمل نام / کلائنٹ کوڈ

رجسٹرڈ موبائل / ای میل

واقعے کی تاریخ / وقت اور مسئلہ معلوم ہونے کی تاریخ

کیا ہوا؟ لین دین یا آرڈر کا حوالہ شامل کریں۔

رقم / سیکیورٹی / تعداد (اگر متعلق ہو)

آپ کیا ازالہ چاہتے ہیں؟

منسلک شواہد / سابقہ شکایت کا حوالہ

میں تصدیق کرتا / کرتی ہوں کہ درج بالا معلومات میرے علم کے مطابق درست ہیں۔ براہ کرم وصولی کی تصدیق کریں، شکایت کا حوالہ نمبر دیں اور آئندہ مراحل سے آگاہ کریں۔

دستخط (پرنٹ شدہ درخواست کے لیے): _____ تاریخ: _____

06 / اعلیٰ فورم سے رجوع اور ریکارڈ محفوظ کریں

اگر مسئلہ حل نہ ہو

تحریری وضاحت طلب کریں اور اصل شکایت، جوابات اور شواہد ایک ساتھ محفوظ رکھیں۔

پی ایس ایکس: سرمایہ کاروں کی شکایات

بروکر سے متعلق غیر حل شدہ معاملے کے لیے پی ایس ایکس کی سرمایہ کار شکایات اور مقررہ شکایت / کلیم کا طریقہ استعمال کریں۔

ای میل: investor.complaints@psx.com.pk

پی ایس ایکس کا سرکاری سرمایہ کار شکایات صفحہ کھولیں

ایس ای سی پی: شکایات اور سوالات

سرکاری ایس ای سی پی ایکس ایس پورٹل استعمال کریں۔ رجسٹر ہوں یا لاگ ان کریں، پورٹل کی ہدایات پر عمل کریں، معاملہ بیان کریں اور متعلقہ ریکارڈ منسلک کریں۔

<https://xs.secp.gov.pk/>

اعلیٰ فورم کے لیے فائل: اپنی کلانٹ تفصیلات، اصل شکایت، ترسیل کا ثبوت، جے آئی ایس پی ایل کا حوالہ اور جوابات، معاون ریکارڈ اور مطلوبہ ازالہ شامل کریں۔ اسی معاملے پر پہلے سے جاری کسی کارروائی کی تفصیل بھی دیں۔

پی ایس ایکس کی ثالثی، باب 18 کے تحت اہل تنازعات کے لیے الگ باضابطہ راستہ ہے۔ موجودہ قواعد، فارم اور ہدایات استعمال کریں۔ اندرونی پیروی سے قابلِ اطلاق درخواست کی آخری تاریخیں معطل نہیں ہوتیں۔ اس رہنما کتاب میں جے آئی ایس پی ایل کے جواب کی کوئی مقررہ آخری مدت بیان نہیں کی گئی۔

ماخذ اور دستاویز سے متعلق نوٹس

جے آئی ایس پی ایل کی ویب سائٹ: jiscurities.com/index1.html؛ رابطہ، ہمارے بارے میں اور سرمایہ کار شکایات کے حصے۔ شکایت کا ای میل، فون، دفتر اور معاونتی ای میل پتے شائع شدہ تفصیلات کے مطابق ہیں؛ رابطوں کی عملی کارکردگی نہیں آزمائی گئی۔ ویب سائٹ کا لوگو، گہرا ٹیل (#05445E)، فیروزی (#189AB4)، ہلکا آبی (#D4F1F4) اور گول گوشوں والے کارڈز کی ترتیب طباعت کے لیے اپنائی گئی ہے۔

بیرونی رابطوں کی جانچ پی ایس ایکس کے سرکاری سرمایہ کار شکایات صفحے اور ایس ای سی پی ایکس ایس پورٹل سے کی گئی۔ تیار کردہ: 15 اکتوبر 2026 (پاکستان)۔ نسخہ 1.0۔ یہ رہنما کتاب قابلِ اطلاق قواعد کا متبادل نہیں اور کسی نتیجے کی ضمانت نہیں دیتی۔