



MCB Islamic Bank Ltd.

بابرکتے بینکارکے، ہمارے ذمہ دارکے

# COMPLAINT SUGGESTION & FEEDBACK LODGE MENT PROCESS



# CUSTOMER SUGGESTION/COMPLAINT/FEEDBACK FORM

کسٹمر تجاویز / رائے / شکایت فارم

DATE تاریخ \_\_\_\_\_

ARE YOU کیا آپ

☐ An Existing Customer موجودہ کسٹمر ہیں ☐ A Walk-In Customer واک ان کسٹمر ہیں

PURPOSE OF VISIT تشریف لانے کی وجہ

- ☐ Account Information اکاؤنٹ کی معلومات ☐ Funds Transfer فنڈز منتقلی  
☐ Statement of Account اسٹیٹمنٹ آف اکاؤنٹ ☐ Locker Operation لا کر آپریشن  
☐ Account Opening اکاؤنٹ اوپننگ ☐ Letter of Thanks شکریہ کا خط  
☐ Cheque Book Issuance چیک بک کا اجراء ☐ Cash/Cheque-Deposit/Withdrawal چیک / کیش جمع کروانا / نکلوانا

Any Other (Please specify) کوئی اور (وضاحت کریں) \_\_\_\_\_

NAME نام \_\_\_\_\_

ACCOUNT NO. اکاؤنٹ نمبر

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

CNIC NO. شناختی کارڈ نمبر

						-										-	
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

MAILING ADDRESS میلنگ ایڈریس \_\_\_\_\_

EMAIL ADDRESS ای میل ایڈریس \_\_\_\_\_

MOBILE NO. موبائل نمبر \_\_\_\_\_

PHONE NO. فون نمبر \_\_\_\_\_

SUGGESTION/COMPLAINT/FEEDBACK DETAILS

تجاویز / شکایات / رائے کی تفصیلات


Signature of Customer کسٹمر کے دستخط \_\_\_\_\_

**NOTE:** Please drop your suggestion/complaint/feedback form in the complaint box at the customer service area of the branch or ATM. You can track your complaint through our 24/7 phone banking at 042-111-222-642 with complaint number provided to you.


نوٹ: برائے مہربانی اپنی تجاویز / شکایات / رائے اور ATM کے کسٹمر سروس ایریا میں لگے کمپلیٹ باکس میں ڈالیں۔

آپ اپنی شکایت کو دیے گئے کمپلیٹ نمبر کے ذریعے ہماری 24/7 فون بینکنگ 042-111-222-642 سے ٹریک کر سکتے ہیں۔


At MCB Islamic Bank Limited, our customers are extremely important to us. We welcome your views as we are continuously looking at opportunities to improve the delivery of our services. Whether it is a suggestion on how we can serve you better or a complaint, we would like to hear from you.

COMPLAINT LOGGING CHANNELS	
CALL	042-111-222-642 (24/7 MCB Islamic Bank Phone Banking)
EMAIL	quality.service@mcbislamicbank.com
WEBSITE	www.mcbislamicbank.com
FAX	021-34972150
MAILING ADDRESS	Service Quality Department, Complaint Management Unit, 2nd Floor Plot # LM-10, Block 10-A, Gulshan-e-Iqbal, Main Rashid Minhas Road, Karachi.
SOCIAL MEDIA CHANNELS	<div><div> MCBIslamicBank</div><div> MCBIslamicBankLtd</div></div> <div><div> MCBIslamicBank</div><div> MCBIslamicBank</div></div>
OTHER	Internet Banking/Mobile Banking


WHAT TO INCLUDE IN YOUR COMMUNICATION




Name




E-mail Address




Relevant Documents



CNIC or A/C No.



Contact No.



Mailing Address

THE COMPLAINT MANAGEMENT PROCESS


RESOLUTION TIMELINE FOR COMPLAINT RESOLUTIONS	
Acknowledgement	Within 48 hours of the receipt of the complaint.
Interim Reply	After 10 working days in case the matter requires detailed scrutiny.
Final Resolution	Within 3 to 7 working days if the complaint is of minor nature and does not require detailed investigation. In any case, the complaint must be disposed of within 15 working days. However, in fraud related cases the final reply to the complainant must be issued within 30 working days from the lodgment of the complaint.


FOR UNSETTLED COMPLAINTS


If you are not satisfied with the resolution of your complaint or feel that your concern has been treated unfairly and inefficiently, you may contact the Head of Service Quality at [quality.service@mcbislamicbank.com](mailto:quality.service@mcbislamicbank.com).


Moreover, if you feel that your complaint has been treated unjustly, are not satisfied with how your complaint was handled, or if your complaint remains unattended or unresolved beyond the defined timeline mentioned above, you may directly approach the State Bank of Pakistan and Banking Mohtasib Pakistan using the details provided below.

SBP CONTACT DETAILS

 [cpd.helpdesk@sbp.org.pk](mailto:cpd.helpdesk@sbp.org.pk)

 The Director, Banking Conduct & Consumer Protection Department, State Bank of Pakistan, I.I. Chundrigar Road, Karachi, Pakistan.

 UAN: (+92 21) 111- 727- 273

 Fax: (+92 21) 99221160 & 99221154

SBP complaints portal Sunwai

<https://sunwai.sbp.org.pk/about-us.html>

For further details, please refer to:

[www.sbp.org.pk/cpd/cpd-help.asp](http://www.sbp.org.pk/cpd/cpd-help.asp)

ایم سی بی اسلامک بینک لمیٹڈ کے لیے اس کے صارفین بہت اہم ہیں۔ ہم آپ کی رائے کو خوش آمدید کہتے ہیں۔ ہم ایسے مواقع کی تلاش میں رہتے ہیں جن سے ہم اپنی خدمات کی فراہمی کو بہتر بنا سکیں۔ چاہے یہ ہماری خدمات کو بہتر بنانے کے بارے میں کوئی تجویز ہو یا کوئی شکایت۔ ہم ہمیشہ آپ کی رائے جاننا چاہتے ہیں۔

### شکایت کے اندراج کے طریقے

042-111-222-642 (24/7 MCB Islamic Bank Phone Banking)	ہمیں کال کریں
quality.service@mcbislamicbank.com	ہمیں ای میل کریں
www.mcbislamicbank.com	ویب سائٹ وزٹ کریں
021-34972150	ہمیں فیکس کریں
سروس کوالٹی ڈیپارٹمنٹ، کمپلیٹ منیجمنٹ یونٹ، سیکنڈ فلور، پلاٹ نمبر ایل ایم-10، بلاک 10 اے، گلشن اقبال، مین راشد منہاس روڈ، کراچی	ہمیں شکایات ارسال کریں
 MCBIslamicBank  MCBIslamicBankLtd	سوشل میڈیا چینلز
 MCBIslamicBank  MCBIslamicBank	
Internet Banking/Mobile Banking	دیگر

کون سی معلومات اور دستاویزات شامل اور منسلک کریں



آپ کا نام



ای میل آڈریس



متعلقہ دستاویزات



اکاؤنٹ نمبر/CNIC



رابطہ نمبر



ڈاک کا پتہ

کمپلیٹ منیجمنٹ کا طریقہ کار

### اس میں کتنا وقت لگے گا

اعتراف	شکایت کی وصولی کے 48 گھنٹوں کے اندر اندر
عبوری جواب	10 کاروباری دن کے بعد اس صورت میں جب مزید جانچ پڑتال کی ضرورت ہو
حتمی حل	3 سے 7 کاروباری دنوں میں اگر شکایت کی نوعیت معمولی ہو اور اس میں تفصیلی تحقیقات کی ضرورت نہ ہو۔ ہر حال میں شکایت 15 کاروباری دنوں میں نمٹانا ہوگی۔ تاہم دھوکا دہی کی صورت میں حتمی جواب شکایت رجسٹر ہونے کے 30 کاروباری دنوں کے اندر دیا جائے گا۔

### غیر حل شدہ شکایت کے لیے

اگر آپ اپنی شکایت کے حل سے مطمئن نہیں ہیں یا آپ کے مسئلے کو غیر موثر طریقے سے نمٹایا گیا ہے تو آپ ہیڈ آف سروس کواٹی سے اس ای میل پر رابطہ کر سکتے ہیں quality.service@mcbislamicbank.com۔ مزید براں اگر آپ کی شکایت کو غیر مصفاہ طریقے سے نمٹایا گیا ہے یا آپ اس سے مطمئن نہیں ہیں یا آپ کی شکایت کو طے شدہ وقت میں نمٹایا یا حل نہیں کیا گیا تو آپ اسٹیٹ بینک آف پاکستان اور بینکنگ محتسب پاکستان سے نیچے دی گئی تفصیلات پر رابطہ کر سکتے ہیں۔

### BANKING MOHTASIB PAKISTAN CONTACT DETAILS

✉ info@bankingmohtasib.gov.pk  
 📍 Banking Mohtasib Pakistan, Shaheen Complex, 5th Floor, M. R. Kiyani Road, Karachi.  
 ☎ UAN: (+92 21) 99217334-38 (5 lines)  
 📠 Fax: (+92 21) 99217375

For further details, please refer to:  
[www.bankingmohtasib.gov.pk/complaints.php](http://www.bankingmohtasib.gov.pk/complaints.php)