# CUSTOMER SUGGESTION/COMPLAINT/FEEDBACK FORM

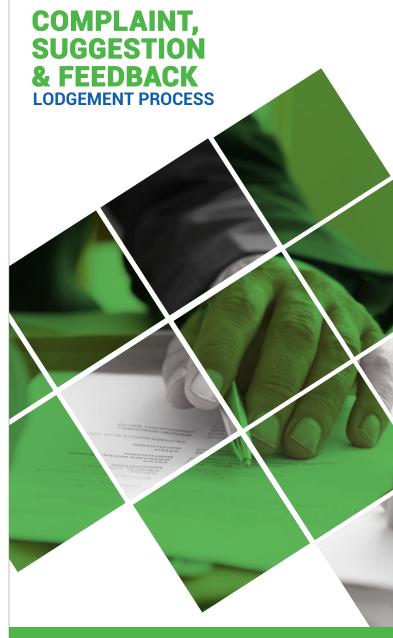
مسٹمر تجاویز ارائے اشکایت فارم

DATE בָּי
ARE YOU کیا آپ
an Existing Customer موجوده کشم بین Walk in Customer واک ان کشمر بین
تشریف لانے کی وجہ PURPOSE OF VISIT
🔲 Account Information اکاؤٹ کی معلومات
🔲 Statement of Account أصينيك آف كاؤك Fund Transfer فندنتقل
🔲 Account Opening اکاؤٹ اوپنگ Locker Operation الکرآپریشن
🔲 Cheque Book Issuance چیک بک کاربراء Letter of Thanks شکریها نط
🔲 Cash/Cheque-Deposit/Withdrawal چیک اکیش جمع کروانا/نگلوانا
Any Other (Please specify) (کِلُ اور (وضاحت کریں)
NAME ("
ACCOUNT NO. اکاؤنٹ نمبر
ACCOUNT NO. 7, 2 307
شاختی کارڈنمبر .CNIC NO
MAILING ADDRESS میلیگ ایڈریس
EMAIL ADDRESS المين الميراني و EMAIL ADDRESS
MOBILE NO. موباکن نمبر موباکن نمبر کال میراکن نمبر کال میراکن نمبر کال کنبر کال کنبر کال کنبر کال کنبر کال کنبر
PHONE NO. فون نبر
SUGGESTION/COMPLAINT/FEEDBACK DETAILS
تحاویز/شکایات/رائے کی تفصیلات
Signature of Customer کٹم کے وستی ا
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.

نوف: برائے مہر بانی اپن تجاویز اشکایات برانج اور ATM کے مشمر سروں ایریا میں لگے کمپلیٹ باکس میں ڈالیں۔ آب این شکایت کودیے گئے کمپلیٹ نمبر کے ذریعے ہماری 24/7 فون بینکنگ 642-222-111-200

سے ٹریک کرسکتے ہیں۔

MCB Islamic Bank Ltd.



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	+92-21-34972150			
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	MCBIslamicBank  MCBIslamicBank  MCBIslamicBank			
OTHER	Internet Banking/Mobile Banking			

### WHAT TO INCLUDE IN YOUR COMMUNICATION













Contact No.

Mailing Address

Relevant Documents

### 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 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 still not satisfied with the resolution of your complaint or your concern is treated unfairly and inefficiently with the service, you may approach the Head of Service Quality at quality.service@mcbislamicbank.com.

Moreover, if you feel your complaint has been treated with injustice and you are not satisfied with how we handled your complaint or for complaints which remain unattended/unresolved beyond the defined timeline mentioned above, you may then approach directly the State Bank of Pakistan and Banking Mohtasib Pakistan on below mentioned details.

## SBP CONTACT DETAILS

- cpd.helpdesk@sbp.ora.pk
- Protection Department, State Bank of Pakistan, I.I. Chundrigar Road, Karachi, Pakistan.
- UAN: (+92 21) 111-727-273 Fax: (+92 21) 99221160 & 99221154
- For further details, please refer to: www.sbp.org.pk/cpd/cpd-help.asp

ایم می بی اسلامک بینک لمیند 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 بناسکیں۔ چائے 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 اندرائ 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	
+92-21-34972150	ہمیں فیکس کریں	
سروس كوالتى ثريبار ثمنث، كم پلينث ينجمين يونث، سيكند فلور، پلاث نمبرايل ايم-10،	تېمىن شكايات	
بلاك 10 اے ، گلشن اقبال مين راشد منهاس روڈ ، کراچی	ارسال کریں	
MCBIslamicBank f MCBIslamicBankLtd	سوشل میڈیا	
MCBIslamicBank     in MCBIslamicBank	چيناز	
Internet Banking/Mobile Banking	دیگر	

کون سی معلومات اور دستاویزات شامل اورمنسلک کریں .















اس میں کتناونت <u>گ</u> لے گا	
شکایت کی وصولی کے 48 گھنٹوں کےاندراندر	اعتراف
10 کاروباری دن کے بعداس صورت میں جب مزید جانج پڑتال کی ضرورت ہو	عبوری جواب
7 کاروباری دنوں میں اگر شکایت کی نوعیت معمولی ہواوراس میں تفصیلی تحقیقات کی ضرورت نہ ہو۔ ہر حال میں شکایت 15 کاروباری دنوں میس نمٹانا ہوگی۔ تا ہم دھوکا دہی کی صورت میں حتمی جواب شکایت رجسٹر ہونے کے 30 کاروباری دنوں کے اندراندردیا جائےگا۔	حتى ط

اگرآپ اپنی شکایت کے حل سے مطمئن نہیں ہیں یا آپ کے مسئلے کوغیر موئز طریقے سے نمٹایا گیا ہے تو آپ ہیڈ آف سروی - quality.service @mcbislamicbank.com کواٹئی سے اس ای میل پر رابطہ کر سکتے ہیں مزید بران اگرآپ کی شکایت کوغیر منصفانه طریقے سے نمٹایا گیاہے یا آپ اس سے مطمئن نہیں ہیں یا آپ کی شکایت کو طےشدہ وقت میں نمٹا مایاحل نہیں کیا گیا تو آباسٹیٹ بینک آف پاکستان اور بینکنگ محتسب پاکستان سے پنچے دی گئی تفصیلات بررابطه کرسکتے 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