



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  MCBIslamicBankLtd  MCBIslamicBank  MCBIslamicBank
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 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.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

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
+92-21-34972150	ہمیں فیکس کریں
سروس کوالٹی ڈیپارٹمنٹ، کمپلیٹ منیجمنٹ یونٹ، سیکنڈ فلور، پلاٹ نمبر ایم-10، بلاک 10 اے، گلشن اقبال مین راشد منہاس روڈ، کراچی	ہمیں شکایات ارسال کریں
 MCBIslamicBank  MCBIslamicBankLtd  MCBIslamicBank  MCBIslamicBank	سوشل میڈیا چینلز
Internet Banking/Mobile Banking	دیگر

کون سی معلومات اور دستاویزات شامل اور منسلک کریں



آپ کا نام



ای میل ایڈریس



متعلقہ دستاویزات



اکاؤنٹ نمبر



رابطہ نمبر



ڈاک کا پتہ

کمپلیٹ منیجمنٹ کا طریقہ کار

اس میں کتنا وقت لگے گا	
شکایت کی وصولی کے 48 گھنٹوں کے اندر اندر	اعتراف
10 کاروباری دن کے بعد اس صورت میں جب مزید جانچ پڑتال کی ضرورت ہو	عبوری جواب
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 نمٹنا ہوگی۔ تاہم دھوکا دہی کی صورت میں حتمی جواب شکایت رجسٹر ہونے کے 30 کاروباری دنوں کے اندر اندر دیا جائے گا۔	حتمی حل

غیر حل شدہ شکایت کے لیے

اگر آپ اپنی شکایت کے حل سے مطمئن نہیں ہیں یا آپ کے مسئلے کو غیر منبخر طریقے سے نمٹایا گیا ہے تو آپ ہیڈ آف سروس کوالٹی سے اس ای میل پر رابطہ کر سکتے ہیں quality.service@mcbislamicbank.com۔ مزید براں اگر آپ کی شکایت کو غیر مصفا نہ طریقے سے نمٹایا گیا ہے یا آپ اس سے مطمئن نہیں ہیں یا آپ کی شکایت کو طے شدہ وقت میں نمٹایا جا نہیں کیا گیا تو آپ اسٹیٹ بینک آف پاکستان اور بینکنگ محاسب پاکستان سے پیچھے 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)