



MCB Islamic Bank Ltd.

COMPLAINT AND SUGGESTION LODGEMENT GUIDELINES

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 our service delivery.

Whether it is a suggestion on how we can serve you better or a complaint, we would like to hear from you.

HOW AND WHERE TO LODGE COMPLAINT / SUGGESTION:

Write to us at:

Complaint Management Unit

Service Quality Department

1st Floor- Plot # LM-10, Block 10-A, Gulshan-e- Iqbal

Main Rashid Minhas Road, Karachi

VISIT US AT:

- > Any MCB Islamic Bank Limited branch and submit your complaint to a bank staff.
- > You may also drop your complaint / suggestion in the Complaint Box available at our branches.

 +92-42-111-222-642	 +92-21-34972150
 service.quality@mcbislamicbank.com	 www.mcbislamicbank.com

Browse and submit the online Complaint and Suggestion Form

WHAT TO INCLUDE IN YOUR COMMUNICATION:

- > Your Name
- > Mailing address and phone number
- > Account Number / CNIC
- > Relevant documents

HOW LONG WOULD IT TAKE:

- > You will have the complaint acknowledged within 48 hours of receipt except when you lodged your complaint at the Contact Center.
- > You will be informed of the complaint resolution within 7 to 15 working days.
- > In case your complaint requires further investigation, we will let you have an interim response within 10 working days.

UNSETTLED COMPLAINTS:

We are confident to provide you a final complaint resolution within 45 days, otherwise you have the right to refer your complaint to: Banking Mohtasib Pakistan, Shaheen Complex, M.R. Kiyani Road, Karachi.

For details, please visit:

www.bankingmohtasib.gov.pk



ایم سی بی اسلامک بینک لمیٹڈ

شکایت اور تجویز درج کروانے کی ہدایات

ایم سی بی اسلامک بینک لمیٹڈ کے لئے اس کے صارفین بہت اہم ہیں۔ ہم آپ کی رائے کو خوش آمدید کرتے ہیں کہ ہم اسے مواقع کی تلاش میں رہتے ہیں جن سے ہم اپنی خدمات کی فراہمی 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۔

کیسے اور کہاں شکایت / تجویز درج کروائیں؟

ہمیں لکھئے:

کمپلینٹ مینجمنٹ یونٹ

سروس کوالٹی ڈیپارٹمنٹ

ایم سی بی اسلامک بینک لمیٹڈ

فرسٹ فلور، پلاٹ نمبر 10-LM، بلاک A-10، گلشن اقبال میں راشد منہاس روڈ، کراچی

تشریف لائے:

< کسی بھی ایم سی بی اسلامک بینک لمیٹڈ برانچ پر تشریف لائیں اور اپنی شکایت بینک سٹاف کے پاس جمع کروائیں

< آپ اپنی شکایت یا تجویز ہماری برانچوں میں موجود "شکایات بکس" میں بھی ڈال سکتے ہیں

+92-42-111-222-642	+92-21-34972150
service.quality@mcbislamicbank.com	www.mcbislamicbank.com

ہماری ویب سائٹ وزٹ کریں اور Complaint & Suggestion Form مکمل کر کے بھیجیں

کون سی معلومات اور دستاویزات شامل اور منسلک کریں:

< آپ کا نام

< ڈاک کا پتہ اور فون نمبر

< اکاؤنٹ نمبر / کمپیوٹرائزڈ شناختی کارڈ نمبر

< متعلقہ دستاویزات

اس میں کتنا وقت لگے گا:

< آپ کو 48 گھنٹوں کے اندر آپ کی شکایت وصول ہونے کی اطلاع دی جائے گی، ماسوائے جب آپ نے اپنی شکایت کنٹیکٹ سنٹر پر جمع کروائی ہو

< آپ کو شکایت حل ہونے کے بارے میں 7 سے 15 ایامہ کار میں مطلع کیا جائے گا

< اگر آپ کی شکایت کے بارے میں مزید تحقیق کی ضرورت ہوئی تو آپ کو 10 ایامہ کار میں ایک عبوری جواب سے مطلع کیا جائے گا

غیر تصفیہ شدہ شکایات:

ہم پُر اعتماد ہیں کہ ہم آپ کو 45 دن کے دوران آپ کی شکایت کے حتمی تصفیہ کے بارے میں آگاہ کر دیں گے، ورنہ آپ کو حق حاصل ہے کہ آپ بینکنگ محاسب پاکستان، شاہین کمپلیکس، ایم آر کیانی روڈ، کراچی سے اپنی شکایت سے رجوع کر سکیں۔ مزید تفصیلات کے لئے ویب سائٹ دیکھیے:

www.bankingmohtasib.gov.pk