# KEY FACT STATEMENT FOR DEPOSIT PRODUCTS

# ڈیپازٹ پراڈکٹس کے لئے بنیادی حقائق اسٹیٹمنٹ

Branch Name & Code: ____________________
برانچ کا نام اور کوڈ

Period: July - December, 2026
دورانیہ: جولائی - دسمبر، 2026

City: ________________________________
شہر

Date: ______________
تاریخ

**IMPORTANT:** Read this document carefully if you are considering opening a new account. It is available in English and Urdu. You may also use this document to compare different accounts offered by other banks. You have the right to receive KFS from other banks for comparison.

اہم: اگر آپ نیا اکاؤنٹ کھلوانا چاہتے ہیں تو اس دستاویز کو بغور پڑھیں۔ یہ انگریزی اور اردو میں دستیاب ہے۔ آپ دوسرے بینکوں کے ذریعہ پیش کردہ مختلف اکاؤنٹس کا موازنہ کرنے کے لئے بھی اس دستاویز کا استعمال کر سکتے ہیں۔ آپ کو موازنہ کے لئے دوسرے بینکوں سے کے ایف ایس وصول کرنے کا بھی حق حاصل ہے۔

**Account Types & Salient Features:**

This information is accurate as of the above mentioned date. Services, fees and mark up rates may change on a bi-annual basis. For details of current fees/charges, you may visit our website or your nearest MCB Bank branch.

**اکاؤنٹ کی اقسام اور نمایاں خصوصیات:**

یہ معلومات مندرجہ بالا تاریخ کے مطابق درست ہیں۔ سروسز، فیس اور مارک اپ ریٹ سال میں دو مرتبہ کی بنیاد پر تبدیل ہو سکتے ہیں۔ فیس/ چارجز کی جدید تفصیلات کیلئے، آپ ہماری ویب سائٹ یا اپنی قریبی ایم سی بی بینک برانچ وزٹ کر سکتے ہیں۔

<table>
<tr><th>Particulars تفصیلات</th><th>MCB Works Basic<br>ایم سی بی ورکس بیسک</th><th>MCB Works Classic<br>ایم سی بی ورکس کلاسک</th><th>MCB Works Classic Plus<br>ایم سی بی ورکس کلاسک پلس</th><th>MCB Works Premium<br>ایم سی بی ورکس پریمیم</th></tr>
<tr><td>Currency کرنسی</td><td colspan="4">PKR پاکستانی روپے</td></tr>
<tr><td>Account Maintenance Fee (Including Taxes)<br>اکاؤنٹ مینٹیننس فیس (ٹیکس سمیت)</td><td colspan="4">NA قابل اطلاق نہیں</td></tr>
<tr><td>Is Profit Paid on account<br>کیا منافع اکاؤنٹ میں دیا جاتا ہے</td><td colspan="4">No نہیں</td></tr>
<tr><td>Indicative Profit Rate (%)<br>انڈیکیٹو منافع ریٹ (فیصد)</td><td colspan="4">NA قابل اطلاق نہیں</td></tr>
<tr><td>Profit Payment Frequency<br>ادائیگی منافع کا تناسب</td><td colspan="4">NA قابل اطلاق نہیں</td></tr>
<tr><td>Example<br>مثال</td><td colspan="4">NA قابل اطلاق نہیں</td></tr>
<tr><td>Premature/ Early Encashment/ Withdrawal Fee<br>قبل از وقت/جلد نقد رقم/ واپسی کی فیس</td><td colspan="4">NA قابل اطلاق نہیں</td></tr>
</table>

**Service Charges**

**IMPORTANT:** This is a list of the main service charges for this account and does not include all charges. For the Bank's complete Schedule of Charges, please visit your nearest MCB Bank branch or the 'Quick Links' section of the Bank's corporate website (www.mcb.com.pk). Please note that all bank charges are exclusive of applicable taxes.

**سروس چارجز:**

اہم: یہ اس اکاؤنٹ کے لئے اہم سروس چارجز کی ایک فہرست ہے۔ اس میں تمام چارجز شامل نہیں ہیں۔ بینک کا مکمل چارجز کا شیڈول آپ اپنی قریبی ایم سی بی برانچ وزٹ کر کے یا بینک کی کارپوریٹ ویب سائٹ www.mcb.com.pk میں اسے 'کوئیک لنکس' سیکشن میں بھی دیکھ سکتے ہیں۔ برائے مہربانی نوٹ کر لیں کہ تمام بینک چارجز قابل اطلاق ٹیکس سے مستثنیٰ ہیں۔

| Services<br>سروسز | Modes<br>طریقے | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Cash Transaction<br>کیش ٹرانزیکشن | Intercity<br>شہر کے باہر | Zero زیرو | | | |
| | Intra-city<br>شہر کے اندر | Zero زیرو | | | |
| | Other Bank ATM (inclusive of FED)<br>دوسرے بینک کے اے ٹی ایم سے نکلوانے پر (ایف ای ڈی سمیت) | Rs. 35 | Zero زیرو | Zero زیرو | Zero زیرو |
| | CDM Charges for Bank Customer<br>بینک کسٹمر کے لیے سی ڈی ایم چارجز | NA قابل اطلاق نہیں | | | |
| | CDM Charges for Others<br>دیگر کے لیے سی ڈی ایم چارجز | NA قابل اطلاق نہیں | | | |
| | Bank Customers<br>بینک کے صارفین | Zero زیرو | Zero زیرو | Zero زیرو | Zero زیرو |
| SMS Alerts<br>ایس ایم ایس الرٹس | Alternate Delivery Channels / Digital Channels<br>اے ڈی سی/ ڈیجیٹل چینلز | Zero زیرو | | | |
| | For Other Transactions<br>دیگر ٹرانزیکشنز کیلئے | Rs. 250/Month | Zero زیرو | Zero زیرو | Zero زیرو |
| Debit Cards (Issuance/ Annual Fee)<br>ڈیبٹ کارڈز (اجراء/سالانہ فیس) | PayPak Classic<br>پے پاک کلاسک | Zero زیرو | Rs. 2,200 | Rs. 2,200 | Rs. 2,200 |
| | PayPak Gold<br>پے پاک گولڈ | Zero زیرو | Rs. 2,500 | Rs. 2,500 | Rs. 2,500 |
| | Visa Silver<br>ویزا سلور | Rs. 3,300 | Zero زیرو | Zero زیرو | Rs. 3,300 |
| | Visa Gold Local<br>ویزا گولڈ لوکل | NA قابل اطلاق نہیں | NA قابل اطلاق نہیں | NA قابل اطلاق نہیں | NA قابل اطلاق نہیں |
| | Visa Gold<br>ویزا گولڈ | Rs. 4,500 | Rs. 4,500 | Rs. 4,500 | Zero زیرو |
| | Visa Platinum<br>ویزا پلاٹینم | Rs. 14,000 | Rs. 14,000 | Rs. 14,000 | Rs. 14,000 |
| | Visa Signature<br>ویزا سگنیچر | *Rs. 12,000 Per Quarter 12,000* روپے سہ ماہی | | | |

* MCB Visa Signature Debit Card charges are waived for maintaining quarterly average total deposits relationship with the Bank of Rs. 5 Million and above or quarterly average current account deposit balance of Rs. 2 Million and above.

* ایم سی بی ویزہ سگنیچر ڈیبٹ کارڈ کے چارجز میں چھوٹ دی جائے گی اگر بینک کے ساتھ مجموعی ڈیپازٹ کا سہ ماہی اوسط بیلنس 5 ملین کے مساوی یا اس سے زائد ہو یا بینک کے ساتھ مجموعی کرنٹ اکاؤنٹ ڈیپازٹ کا سہ ماہی اوسط بیلنس 2 ملین کے مساوی یا اس سے زائد ہو۔

<table>
<tr><th colspan="2">Particulars تفصیلات</th><th>MCB Works Basic<br>ایم سی بی ورکس بیسک</th><th>MCB Works Classic<br>ایم سی بی ورکس کلاسک</th><th>MCB Works Classic Plus<br>ایم سی بی ورکس کلاسک پلس</th><th>MCB Works Premium<br>ایم سی بی ورکس پریمیم</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Cheque Book<br>چیک بک</td><td>Issuance<br>اجراء</td><td colspan="4">Zero زیرو</td></tr>
<tr><td>Stop Payment<br>پیمنٹ رکوانی ہو</td><td colspan="4">Up to Rs. 700/Cheque 700روپے تک فی چیک</td></tr>
<tr><td>Statement of Account (Including FED)<br>اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ (ایف ای ڈی سمیت)</td><td>Duplicate<br>نقل</td><td colspan="4">Rs. 35</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Fund Transfer<br>فنڈ ٹرانسفر</td><td>Alternate Delivery Channels / Digital Channels<br>اے ڈی سی/ ڈیجیٹل چینلز</td><td colspan="4">Charges may vary according to the amount / number of transactions.<br>For details, please refer to SOBC<br>ٹرانزیکشنز کی رقم/تعداد کے حساب سے چارجز مختلف ہو سکتے ہیں۔تفصیلات کے لئے، براہ کرم ایس او بی سی دیکھیں</td></tr>
<tr><td>Others<br>دیگر</td><td colspan="4">Charges may vary according to the amount / number of transactions.<br>For details, please refer to SOBC<br>ٹرانزیکشنز کی رقم/تعداد کے حساب سے چارجز مختلف ہو سکتے ہیں۔تفصیلات کے لئے، براہ کرم ایس او بی سی دیکھیں</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Digital Banking<br>ڈیجیٹل بینکنگ</td><td>Internet Banking Subscription (One Time/Annual)<br>انٹرنیٹ بینکنگ کی رکنیت (ایک بار/سالانہ)</td><td colspan="4">Zero زیرو</td></tr>
<tr><td>Mobile Banking Subscription (One Time/Annual)<br>موبائل بینکنگ کی رکنیت (ایک بار/سالانہ)</td><td colspan="4">Zero زیرو</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Clearing<br>کلیئرنگ</td><td>Normal<br>نارمل</td><td colspan="4">Zero زیرو</td></tr>
<tr><td>Intercity<br>شہر کے باہر</td><td colspan="4">Rs. 284</td></tr>
<tr><td>Same Day<br>اسی دن</td><td colspan="4">Rs. 284</td></tr>
</table>

## You Must Know مزید جانئے

**Dormant Account:** If no customer initiated transaction (debit or credit) or activity i.e. login through MCB Mobile Application (MCB Live) has taken place during the previous one year , your account will become a Dormant or In-Operative Account. Further, Debit transactions / withdrawals will not be allowed until the account is activated. For reactivation of your account, you can visit your MCB Bank Branch or you may request through MCB Live Mobile application.

**غیر فعال اکاؤنٹ (Dormant Account):** اگر گزشتہ ایک سال کے دوران صارف کی جانب سے کوئی بھی لین دین (ڈیبٹ یا کریڈٹ) یا سرگرمی، مثلاً ایم سی بی موبائل ایپلیکیشن (MCB Live) کے ذریعے لاگ اِن، انجام نہیں دی گئی ہو تو آپ کا اکاؤنٹ غیر فعال (Dormant) یا نا قابلِ استعمال (In-Operative) قرار دیا جائے گا۔ اس کے بعد اکاؤنٹ کی بحالی تک کسی بھی قسم کی ڈیبٹ ٹرانزیکشن یا رقم نکلوانے کی اجازت نہیں ہوگی۔ اکاؤنٹ دوبارہ فعال کروانے کے لیے آپ اپنی قریبی ایم سی بی بینک برانچ کا دورہ کر سکتے ہیں یا MCB Live موبائل ایپلیکیشن کے ذریعے درخواست دے سکتے ہیں۔

**Unclaimed Deposits:** In terms of Section 31 of Banking Companies Ordinance, 1962 any financial liability owed by a bank in local or foreign currency, by reason of a deposit (all kinds including time and demand) or a financial instrument (all kinds including bill of exchange, pay slip, pay order, demand draft, telegraphic transfer, money transfer, and banker's cheque), not being held to the title of a government (except for instruments issued in favour of government), or a court of law or a minor, in respect of which no transaction has taken place and no statement of account has been requested or acknowledged by the customer, and in case of instrument not paid during last fifteen years, shall be classified as unclaimed deposits.

The surrendered deposits can be claimed through the respective banks. For further information, please contact your MCB Bank Branch or MCB Contact Centre 111-000-622.

**غیر دعویٰ شدہ جمع رقوم (Unclaimed Deposits):** بینکنگ کمپنیز آرڈیننس 1962 کے سیکشن 31 کے تحت، اگر کسی بینک کے پاس موجود کسی بھی قسم کی مالی ذمہ داری، چاہے وہ مقامی یا غیر ملکی کرنسی میں ہو، کسی ڈپازٹ کی وجہ سے ہو (جس میں تمام اقسام شامل ہیں، بشمول ٹائم اور ڈیمانڈ) یا کسی مالیاتی دستاویز کی صورت میں ہو (جیسے بل آف ایکسچینج، پے سلپ، پے آرڈر، ڈیمانڈ ڈرافٹ، ٹیلی گرافک ٹرانسفر، منی ٹرانسفر اور بینکرز چیک)، اور وہ رقم حکومت کے نام (سوائے ان دستاویزات کے جو حکومت کے حق میں جاری کی گئی ہوں)، کسی عدالت یا کسی نابالغ کے نام پر نہ ہو، اور اگر اس رقم کے حوالے سے گزشتہ پندرہ سال کے دوران کوئی لین دین نہ ہوا ہو، اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ نہ لی گئی ہو اور نہ ہی صارف نے اس کی تصدیق کی ہو، اور مالیاتی دستاویز کی صورت میں اس کی ادائیگی بھی نہ ہوئی ہو، تو ایسی رقم کو غیر دعویٰ شدہ جمع رقم قرار دیا جائے گا۔

ایسی جمع رقوم متعلقہ بینک سے واپس کلیم کی جا سکتی ہیں۔ مزید معلومات کے لیے اپنی قریبی ایم سی بی بینک برانچ سے رابطہ کریں یا ایم سی بی کانٹیکٹ سینٹر 111-000-622 پر کال کریں۔

**How can you get assistance or make a complaint?**
MCB Bank Limited, Complaint Resolution Unit,
7th Floor, MCB Tower,
I.I. Chundrigar Road, Karachi or MCB Centre,
4th Floor, Airport Access Road, Lahore
Helpline: 111-000-622
Email: info@mcb.com.pk
Website: www.mcb.com.pk
Sunwai Link: https://sunwai.sbp.org.pk/

**آپ کس طرح رہنمائی حاصل کر سکتے ہیں یا شکایت کر سکتے ہیں؟**
ایم سی بی بینک لمیٹڈ، کمپلینٹ ریزولوشن یونٹ، 7 ویں منزل، ایم سی بی ٹاور،
I.I چندریگر روڈ، کراچی یا ایم سی بی سینٹر، چوتھی منزل، ایئرپورٹ ایکسیس روڈ، لاہور
ہیلپ لائن: 111-000-622
ای میل: info@mcb.com.pk
ویب سائٹ: www.mcb.com.pk
سنوائی لِنک: https://sunwai.sbp.org.pk/

**If you are not satisfied with our response, you may contact:**
For complaints which remain unresolved beyond 45 days, you may write to Banking Mohtasib Pakistan, Secretariat 5th Floor, Shaheen Complex, M.R. Kayani Road, Karachi.
Telephone: +9221-99217334-8
Facsimile: +9221-99217375,
email: info@bankingmohtasib.gov.pk
Website: www.bankingmohtasib.gov.pk

**اگر آپ ہمارے جواب سے مطمئن نہیں ہیں، تو آپ ہم سے رابطہ کر سکتے ہیں:**
45 دنوں سے زیادہ حل نہ ہونے والی شکایات کے لیے، آپ بینکنگ محتسب پاکستان، سیکرٹریٹ 5 ویں منزل، شاہین کمپلیکس، ایم آر کیانی روڈ، کراچی کو درخواست لکھ سکتے ہیں۔
ٹیلی فون: +9221-99217334-8
فیکس: +9221-99217375، ای میل: info@bankingmohtasib.gov.pk
ویب سائٹ: www.bankingmohtasib.gov.pk

## I ACKNOWLEDGE RECEIVING AND UNDERSTAND THIS KEY FACT STATEMENT

میں اس کے ایف ایس کو سمجھتا اور مانتا ہوں

| | | | |
|---|---|---|---|
| Customer Name:<br>کسٹمر کا نام | | Date:<br>تاریخ: | |
| Product Chosen:<br>منتخب شدہ پراڈکٹ کا نام: | | | |
| Mandate of account:<br>اکاؤنٹ کا مینڈیٹ: | | Single/Joint/Survivor<br>واحد/مشترکہ/سروائیور | |
| Address:<br>پتہ: | | | |
| Contact Number:<br>رابطہ نمبر: | | Mobile Number:<br>موبائل نمبر: | |
| Email Address:<br>ای میل ایڈریس: | | | |
| Customer Signature:<br>کسٹمر کے دستخط: | | Signature Verified:<br>دستخط کی توثیق: | |

MCB
Bank for Life

# Customer Declaration (Terms & Conditions) MCB Works Premium Current Account

# کسٹمر ڈیکلریشن (شرائط وضوابط) ایم سی بی ورکس پریمیم کرنٹ اکاؤنٹ

MCB WORKS



1. MCB Works Premium Current Account is a non-profit bearing Pak Rupee current account

1۔ ایم سی بی ورکس پریمیم کرنٹ اکاؤنٹ ایک نان پرافٹ بیئرنگ پاک روپیہ کرنٹ اکاؤنٹ ہے۔

2. The account benefits are available to employees of an enrolled company with a monthly salary of above PKR 300,000

2۔ اکاؤنٹ بینیفٹس ان انرولڈ کمپنی کے ملازمین کے لیے دستیاب ہیں جن کی ماہانہ سیلری 300,000 روپے سے زائد ہے۔

3. This account caters to salaried individuals of companies which enter into payroll management agreements with MCB Bank

3۔ یہ اکاؤنٹ ان کمپنیوں کے سیلریڈ انفرادی ملازمین کے لیے ہے جو ایم سی بی بینک کے ساتھ پے رول مینجمنٹ ایگریمنٹ کرتی ہیں۔

4. The account can only be opened in single capacity i.e. Joint account is not allowed

4۔ یہ اکاؤنٹ صرف سنگل کیپیسٹی میں کھولا جا سکتا ہے، یعنی جوائنٹ اکاؤنٹ کی اجازت نہیں ہے۔

5. There is no minimum balance requirement for account opening and maintenance.

5۔ اکاؤنٹ کھولنے اور اسے برقرار رکھنے کے لیے کم از کم بیلنس کی کوئی شرط نہیں ہے۔

6. Unlimited deposits/withdrawals are allowed in the account

6۔ اکاؤنٹ میں لامحدود (ان لمیٹڈ) ڈپازٹس/ ووڈراول کی اجازت ہے۔

7. The account benefits are subject to the service of the employee and the company which enters into a payroll management agreement with MCB Bank. The customer shall inform the Bank upon termination of his service with the enrolled company

7۔ اکاؤنٹ بینیفٹس ملازم کی ملازمت اور اس کمپنی سے مشروط ہیں جو ایم سی بی بینک کے ساتھ پے رول مینجمنٹ ایگریمنٹ میں شامل ہے۔ کسٹمر متعلقہ کمپنی سے ملازمت ختم ہونے پر بینک کو مطلع کرنے کا پابند ہوگا۔

8. In case where no salary has been credited for consecutive 3 months without prior intimation to the bank, the account shall continue to remain active however the preferential/salary account related benefits and concessions may be discontinued and the MCB Bank's standard schedule of charges(SoBC) may become applicable.

8۔ ایسی صورت میں جہاں بینک کو پیشگی اطلاع دیے بغیر مسلسل 3 ماہ تک کوئی تنخواہ کریڈٹ نہ ہوئی ہو، تو اکاؤنٹ فعال رہے گا تاہم ترجیحی سہولیات/سیلری اکاؤنٹ سے متعلق فوائد اور رعایتیں ختم کی جا سکتی ہیں اور ایم سی بی بینک کا اسٹینڈرڈ شیڈول آف بینک چارجز (SoBC) لاگو ہو سکتا ہے۔

9. In case of a salary revision of an employee warranting upgrade or downgrade of the account variant, account shall be converted to the appropriate MCB Works tier for the applicable salary bracket. Such conversion shall be carried out in accordance with the instructions defined under Section 3.1(5) of SBP's BPRD Circular No.04 of 2025-BC&FRF and as per the Bank's approved Product Process Manual.

9۔ ملازم کی تنخواہ ریوائز ہونے کی صورت میں، جس سے اکاؤنٹ ویریئنٹ کا اپ گریڈ یا ڈاؤن گریڈ بنتا ہو، اکاؤنٹ کو متعلقہ سیلری بریکٹ کے مطابق موزوں ایم سی بی ورکس ٹائیر میں تبدیل کر دیا جائے گا۔ ایسی تبدیلی اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے BPRD سرکلر نمبر 04 آف 2025 (BC&FRF) کے سیکشن 3.1 (5) اور بینک کے منظور شدہ پروڈکٹ پروسیس مینوئل کے تحت دی گئی ہدایات کے مطابق کی جائے گی۔

10. All services offered with MCB Works Premium Current Account are governed through MCB Bank's Schedule of Bank Charges (SoBC) that is updated & published on a periodic basis. Any future change in charges related to the product or services will accordingly be updated and made public in the SoBC as per standard practice

10۔ ایم سی بی ورکس پریمیم کرنٹ اکاؤنٹ کے ساتھ آفر کی جانے والی تمام سروسز کا انتظام ایم سی بی بینک کے شیڈول آف بینک چارجز (SoBC) کے ذریعے ہوتا ہے جو وقتاً فوقتاً اپ ڈیٹ اور شائع کیا جاتا ہے۔ پروڈکٹ یا سروسز سے متعلق چارجز میں مستقبل کی کوئی بھی تبدیلی اسٹینڈرڈ پریکٹس کے مطابق ایس او بی سی میں اپ ڈیٹ اور پبلک کر دی جائے گی۔

11. Un-availed free services cannot be carried forward. If a customer does not avail the assigned free service during a said month, the quota for that particular month will expire

11۔ استعمال نہ کی گئی مفت سہولیات اگلے مہینے میں منتقل نہیں کی جا سکتیں۔ اگر صارف مقررہ مہینے میں دی گئی مفت سہولت استعمال نہ کرے تو اس مہینے کے لیے اس کا کوٹہ ختم ہو جائے گا۔

12. Free services cannot be used in advance; a customer cannot use free services that may be available in future based on the average balance maintained during the current month

12۔ مفت سہولیات پیشگی طور پر استعمال نہیں کی جاسکتیں؛ صارف وہ مفت سہولیات استعمال نہیں کرسکتا جو موجودہ مہینے کے دوران برقرار رکھے گئے اوسط بیلنس کی بنیاد پر مستقبل میں دستیاب ہوسکتی ہوں۔

13. An E-statement facility will also be provided to the account holder upon their request for enrollment/registration of this facility

13۔ اکاؤنٹ ہولڈر کی درخواست اور اس سہولت کی انرولمنٹ/رجسٹریشن پر اسے ای سٹیٹمنٹ کی سہولت بھی فراہم کی جائے گی۔

14. By using/continuing with the usage of the services mentioned herein, the customer will be construed to have agreed to the terms and conditions mentioned herein. For more information and assistance, please contact your nearest branch or call 111-000-622

14۔ یہاں بیان کردہ خدمات کے استعمال یا ان کے استعمال کو جاری رکھنے کی صورت میں یہ تصور کیا جائے گا کہ صارف نے خود بخود ان تمام شرائط وضوابط سے اتفاق کرلیا ہے۔ مزید معلومات یا معاونت کے لیے قریبی برانچ سے رجوع کریں یا 622-000-111 پر کال کریں۔

15. All applicable taxes/duties will be levied.

15۔ تمام مروجہ ٹیکسز اور ڈیوٹیز لاگو ہوں گی۔

16. Free semi-annual statements (as per regulatory requirements) will be provided to customer's accordingly. Physical account statements issued other than these free statements upon customer's request will be charged as per SOBC.

16۔ ریگولیٹری تقاضوں کے مطابق کسٹمرز بینک اسٹیٹمنٹ مفت فراہم کی جائیں گی۔ ان مفت اسٹیٹمنٹس کے علاوہ کسٹمر کی درخواست پر جاری کی جانے والی فزیکل اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹس پر SoBC کے مطابق چارجز لاگو ہوں گے۔

17. All digital channels for transactions will be available to customers as per standard procedures.

17۔ ٹرانزیکشنز کے لیے تمام ڈیجیٹل چینلز کسٹمرز کو اسٹینڈرڈ طریقہ کار کے مطابق دستیاب ہوں گے۔

18. Relevant provisions of SBP's Business Conduct and Fair Treatment of Consumers Regulatory Framework (BC&FRF) shall apply.

18۔ اسٹیٹ بینک کے "بزنس کنڈکٹ اینڈ فیئر ٹریٹمنٹ آف کنزیومرز ریگولیٹری فریم ورک" (BC&FRF) کی متعلقہ دفعات لاگو ہوں گی۔

***Accounts in which no customer initiated transaction (debit or credit) or activity (including login through digital channels) has taken place for a period of one (1) year shall be classified as "Dormant/Inoperative Accounts" in accordance with applicable SBP regulations. Furthermore, accounts which remain inoperative for a continuous period of fifteen (15) years shall be classified as "Unclaimed deposits" and shall be dealt with in accordance with the provisions of Section 31 of the Banking Companies Ordinance, 1962.***

وہ اکاؤنٹس جن میں ایک (1) سال تک کسٹمر کی جانب سے کوئی لین دین (ڈیبٹ یا کریڈٹ) یا سرگرمی (بشمول ڈیجیٹل چینلز کے ذریعے لاگ ان) نہ ہوئی ہو، انہیں اسٹیٹ بینک کے قوانین کے مطابق "غیر فعال/ناکارہ اکاؤنٹ" قرار دیا جائے گا۔ مزید برآں، وہ اکاؤنٹس جو مسلسل پندرہ (15) سال تک ناکارہ رہیں، انہیں "غیر دعویٰ شدہ ڈیپازٹس" قرار دیا جائے گا اور ان کے ساتھ بینکنگ کمپنیز آرڈیننس 1962 کے سیکشن 31 کے مطابق معاملہ کیا جائے گا۔

These rules and regulations are not in substitution for other Agreements, Mandates, Terms and Conditions relating to the Depositor's Account with the Bank.

یہ قواعد وضوابط بینک کے پاس موجود ڈیپازٹر کے اکاؤنٹ سے متعلق دیگر معاہدوں، مینڈیٹس اور شرائط وضوابط کے علاوہ ہیں، ان کا نعم البدل نہیں۔

From time to time the bank may revise and/or change any of the terms and conditions, including but not limited to the fees/charges levied in respect of the services and changing of terms and conditions without assigning any reason thereof for all existing as well as new customers. All such changes shall be applicable after the completion of the customer notification period specified by the State Bank of Pakistan.

بینک وقتاً فوقتاً اور کسی بھی وقت تمام موجودہ اور نئے کسٹمرز کے لیے کسی بھی شرط، بشمول سروسز پر لاگو فیس/چارجز میں بغیر کوئی وجہ بتائے تبدیلی یا ترمیم کرسکتا ہے۔ ایسی تمام تبدیلیاں اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی جانب سے مقرر کردہ نوٹیفکیشن کی مدت مکمل ہونے کے بعد لاگو ہوں گی۔

The Bank shall, in accordane with SBP's BC&FRF, make all Terms & Conditions available on its website in English and Urdu and shall serve prior notice of any changes to customers through a verifiably agreed mode of communication(e.g. letter, email, SMS, etc) before such changes take effect. Such changes may also be communicated through branches/smart branches, notice on bank's websites and electronic banking channels.

بینک، اسٹیٹ بینک کے BC&FRF کے مطابق، تمام شرائط وضوابط انگریزی اور اردو میں اپنی ویب سائٹ پر دستیاب کرے گا اور کسی بھی تبدیلی کی صورت میں کسٹمر کو پہلے سے طے شدہ ذرائع (مثلاً خط، ای میل، ایس ایم ایس وغیرہ) سے مطلع کرے گا۔ ایسی تبدیلیاں برانچز / اسمارٹ برانچز ، بینک کی ویب سائٹ اور الیکٹرانک بینکنگ چینلز کے ذریعے بھی بتائی جاسکتی ہیں۔

## Complaint Logging

i. You can lodge your complaint/queries by calling the 24/7 MCB Contact Center (111-000-622) or visiting our website (www.mcb.com.pk) or writing to our Complaint Resolution Unit, Service Quality Division, 7th floor MCB Tower I.I Chundrigar Road, Karachi 74000: Email: info@mcb.com.pk. The Bank will try to resolve all the complaints as per its internal policy; a complaint will normally be responded to within 7 working days if it is of minor nature and does not require detailed investigation. However, if a complaint includes issues relating to fraud, embezzlement of funds, repayment disputes etc. this may require at least 10 working days for detailed scrutiny.

**شکایات کا اندراج**

i. آپ اپنی شکایات یا سوالات کے لیے ایم سی بی کانٹیکٹ سنٹر (111-000-622) پر کال کرسکتے ہیں، ہماری ویب سائٹ (www.mcb.com.pk) وزٹ کرسکتے ہیں یا ہمارے کمپلینٹ ریزولوشن یونٹ، سروس کوالٹی ڈویژن، ساتویں منزل، ایم سی بی ٹاور، آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی 74000 کو لکھ سکتے ہیں۔ ای میل: info@mcb.com.pk۔ بینک اپنی اندرونی پالیسی کے تحت تمام شکایات حل کرنے کی کوشش کرے گا۔ عام نوعیت کی شکایت کا جواب 7 ورکنگ ڈیز میں دیا جائے گا، تاہم اگر شکایت میں فراڈ، فنڈز کی خرد برد یا ادائیگی کے تنازعات شامل ہوں تو تفصیلی جانچ پڑتال کے لیے کم از کم 10 ورکنگ ڈیز درکار ہوسکتے ہیں۔

ii. For complaints which remain unresolved beyond forty-five days, you may write to Karachi Secretariat; Banking Mohtasib Pakistan Secretariat 5th Floor, Shaheen Complex, M.R. Kayani Road, Karachi. Telephone: +9221-99217334 to 38 (5lines), facsimile: +9221-9217375,
**email: info@bankingmohtasib.gov.pk**

ii. ایسی شکایات جو 45 دن کے اندر حل نہ ہوں، ان کے لیے آپ بینکنگ محتسب پاکستان، پانچویں منزل، شاہین کمپلیکس، ایم آر کیانی روڈ، کراچی کو لکھ سکتے ہیں۔ فون: 38-021-99217334، فیکس: 021-9217375، ای میل: info@bankingmohtasib.gov.pk

iii. In accordance with CPD Circular No.01 of 2023 issued by the State Bank of Pakistan, you may also lodge your complaint directly with SBP through the Sunwai portal or mobile application which is accessible at "https://sunwai.sbp.org.pk"

iii. اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے CPD سرکولر نمبر 01 آف 2023 کے مطابق، آپ اپنی شکایت براہِ راست اسٹیٹ بینک کو سنوائی پورٹل یا موبائل ایپلی کیشن کے ذریعے بھی بھیج سکتے ہیں جو کہ "https://sunwai.sbp.org.pk" پر دستیاب ہے۔

## Customer Declaration:

I have read, fully understood and accepted the Terms & Conditions mentioned above and also have received a copy of these terms and conditions.

**کسٹمر ڈیکلریشن**

میں/ہم نے اوپر بیان کردہ شرائط وضوابط کو مکمل طور پر پڑھ لیا ہے اور پوری طرح سمجھ لیا ہے۔ میں/ہم ان تمام شرائط وضوابط سے اتفاق کرتا ہوں/کرتے ہیں اور انہیں قبول کرتا ہوں/کرتے ہیں۔ میں/ہم یہاں اس بات کی تصدیق کرتا ہوں/کرتے ہیں کہ ان شرائط وضوابط کی ایک کاپی بطور ریکارڈ مجھے/ہمیں کوصول ہو چکی ہے۔

Name of Customer(s): ______________________________
کسٹمر کا نام

Signature: ______________________________
دستخط

CNIC #: ______________________________
شناختی کارڈ نمبر

Date: ______________________________
تاریخ

MCB Bank Limited