



MTB Simple – Frequently Asked Questions (FAQ)

v.1 – March 2021



	Question / প্রশ্ন	Answer / উত্তর
1	What is MTB Simple? MTB সিম্পল কি?	'MTB Simple' is a solution of instant account opening with the help of eKYC guideline of Bangladesh Bank. With this solution, any Bangladeshi individual can open an account (MTB Simple Account) with Mutual Trust Bank using his/her NID, instantly. MTB সিম্পল হলো eKYC র সুবিধা ব্যবহার করে একাউন্ট খোলার একটি সল্যুশন। এর মাধ্যমে যে কোনো বাংলাদেশী তার NID কার্ড দিয়ে মিউচুয়াল ট্রাস্ট ব্যাংকে একাউন্ট খুলতে পারে।
2	Who can open account with MTB Simple? MTB সিম্পল একাউন্ট কে খুলতে পারবে?	Any Bangladeshi individual with valid NID Card and 18 Years or above. যে কোন বাংলাদেশী ব্যক্তি (১৮ বছর বা তদূর্ধ্ব) তার NID কার্ড ব্যবহার করে MTB সিম্পল একাউন্ট খুলতে পারবে।
3	Can the MTB Simple Account opened jointly? MTB সিম্পল একাউন্ট যুগ্ম নামে কি খুলতে পারবে?	No, this account can only be opened under single name of an individual. না। আপাতত শুধুমাত্র একক নাম এ MTB সিম্পল একাউন্ট খোলা যাবে।
4	How can a person open an MTB Simple Account? একজন ব্যক্তি কীভাবে MTB সিম্পল একাউন্ট খুলতে পারেন?	It's really simple. The person needs to keep the following things ready: - Any mobile device / computer / laptop / tab with internet connection - His / her NID card - Photo of his / her Nominee - NID Card or, Passport Copy or, Birth certificate of his/her Nominee The person needs to visit the web link for MTB Simple and follow the instruction on the screen to open MTB Simple account instantly. At the end of process, the client will receive the Account Number. Link: https://ekyc.mutualtrustbank.com/ এটা অনেক সহজ। শুধুমাত্র নিম্নলিখিত জিনিসগুলি প্রস্তুত রাখতে হবে: - ইন্টারনেট সংযোগ সহ যে কোনও মোবাইল ডিভাইস / কম্পিউটার / ল্যাপটপ / ট্যাব - NID কার্ড - একাউন্ট এর নমিনীর ছবি - একাউন্ট এর নমিনীর NID কার্ড / Passport কপি / বার্থ সার্টিফিকেট কপি MTB সিম্পল একাউন্ট তাৎক্ষণিক ভাবে খুলতে ব্যক্তিকে MTB সিম্পল এর ওয়েব লিংক এ গিয়ে স্ক্রিনের নির্দেশনা অনুসরণ করতে হবে। সমস্ত প্রক্রিয়া শেষে, গ্রাহক অ্যাকাউন্ট নম্বর পাবেন।



	Question / প্রশ্ন	Answer / উত্তর
5	<p>What are the key steps to follow to open account using MTB Simple?</p> <p>MTB সিম্পল একাউন্ট খুলতে কী কী পদক্ষেপ অনুসরণ করতে হবে?</p>	<p>a. Key in Email address & Mobile Number and verify with OTP b. Take photo of NID (alternatively client can take better photo of his NID Card and upload herein) c. Take selfie (Picture of Self, please consider sufficient light) d. Wait few moments for your verification e. Check, review and correct (if required) information on the screen f. Select Preferred Branch g. Key in address and other information as instructed on the screen h. Upload photo of your Nominee and Nominee ID (NID or, Passport or Birth Certificate) i. Select others related services (debit card, cheque book, eStatement, SMS and Internet Banking) j. Submit the request</p> <p>✓ ইমেইল এড্রেস ও মোবাইল নম্বর ইনপুট দিন এবং ওটিপি দিয়ে ভেরিফাই করুন ✓ NID কার্ড এর ছবি (উভয় পাশের) তুলুন (এছাড়া গ্রাহক চাইলে আগে থেকে NID কার্ডের ছবি তুলে রেখে এখানে আপলোড করতে পারেন) ✓ নিজের ছবি (সেলফি) তুলুন ✓ ভেরিফিকেশন সম্পন্ন হওয়ার জন্য একটু অপেক্ষা করুন ✓ স্ক্রিনে তথ্য দেখুন, পর্যালোচনা করুন এবং সঠিক করুন (প্রয়োজনমত) ✓ পছন্দসই শাখা নির্বাচন করুন ✓ স্ক্রিনের নির্দেশনা অনুযায়ী ঠিকানা ও অন্যান্য তথ্য ইনপুট দিন ✓ নমিনীর নাম, জন্মতারিখ, ঠিকানা ও নমিনীর পরিচয় পত্রের ছবি তুলে আপলোড করুন ✓ অন্যান্য সেবা নির্বাচন করুন (ডেবিট কার্ড, চেক বুক, ই-স্টেটমেন্ট, এস.এম.এস, ইন্টারনেট ব্যাংকিং) ✓ একাউন্ট আবেদন সাবমিট করুন</p>
6	<p>Will the MTB Simple Account be opened instantly? How the applicant will get to know his Account Number.</p> <p>MTB সিম্পল একাউন্ট তাৎক্ষণিক ভাবে খোলা যাবে? আবেদনকারী কীভাবে তার অ্যাকাউন্ট নম্বর জানতে পারবেন?</p>	<p>Yes, if the applicant follows the process and submit his request He/She will get the account number instantly. The account will be opened in Mutual Trust Bank and the client will get to know the account number via SMS and/or email, right away.</p> <p>হ্যাঁ, যদি আবেদনকারী সম্পূর্ণ প্রক্রিয়াটি অনুসরণ করে এবং তার অনুরোধ জমা দেন তবে তিনি তাৎক্ষণিক ভাবে অ্যাকাউন্ট নম্বর পাবেন। অ্যাকাউন্টটি মিউচুয়াল ট্রাস্ট ব্যাংক এ খোলা হবে এবং গ্রাহক সাথে সাথে এসএমএস এবং / অথবা ইমেলের মাধ্যমে অ্যাকাউন্ট নম্বর জানতে পারবেন।</p>
7.	<p>Can the client start using the MTB Simple Account?</p> <p>গ্রাহক MTB সিম্পল একাউন্ট ব্যবহার শুরু করতে পারবেন?</p>	<p>The client can start depositing fund (upto Tk. 1 Lac) in his/her newly opened MTB Simple account by visiting any MTB Branch or using other Bank's fund transfer facility via EFT / NPSB.</p> <p>The client will get his/her Debit Card within seven (7) days which will be delivered at the present / mailing address. Furthermore, the client can collect his/her cheque book (if the chequebook has been requested) from the client's preferred Branch within five (5) days.</p> <p>গ্রাহক MTB এর যেকোনো শাখায় গিয়ে বা EFT / NPSB এর মাধ্যমে তার অন্য ব্যাংকের একাউন্ট এর টাকা, তার নতুন খোলা MTB সিম্পল একাউন্ট (এক লাখ টাকা পর্যন্ত) জমা দিতে পারে।</p> <p>গ্রাহক তার ডেবিট কার্ডটি সাত (৭) দিনের মধ্যে পাবেন যা বর্তমান / মেইলিং ঠিকানায় পাঠিয়ে দেয়া হবে। অধিকন্তু, গ্রাহক তার চেক বইটি (যদি চেক বুক এর জন্য অনুরোধ করে) পাঁচ (৫) দিনের মধ্যে অ্যাকাউন্ট এর নির্বাচিত শাখা থেকে সংগ্রহ করতে পারে।</p>



	Question / প্রশ্ন	Answer / উত্তর
8	<p>Can the client use MTB Mobile Banking App?</p> <p>গ্রাহক MTB মোবাইল ব্যাংকিং অ্যাপ ব্যবহার করতে পারবেন</p>	<p>Ofcourse. The client can download 'MTB Smart Banking' from appstore and register himself/herself using the Debit Card. This is a self-registration process and the client can start using MTB Smart Banking app:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ check balance & transactions ✓ transfer money to other Banks ✓ transfer money to digital wallets (bKash / Nagad) ✓ pay bills and many more. <p>অবশ্যই গ্রাহক অ্যাপস্টোর থেকে 'MTB স্মার্ট ব্যাংকিং' ডাউনলোড করতে পারবেন এবং ডেবিট কার্ড ব্যবহার করে নিজেকে নিবন্ধিত করতে পারবেন। এটি একটি স্ব-নিবন্ধকরণ প্রক্রিয়া এবং গ্রাহক MTB স্মার্ট ব্যাংকিং অ্যাপ ব্যবহার শুরু করতে পারে নিম্নোক্ত কাজ করার জন্য :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ব্যালেন্স চেক করা ও লেনদেন সম্পন্ন করা <input type="checkbox"/> অন্যান্য ব্যাংকগুলিতে অর্থ স্থানান্তর করা <input type="checkbox"/> ডিজিটাল ওয়ালেটে অর্থ স্থানান্তর করা (bKash / Nagad) <input type="checkbox"/> বিল প্রদান এবং অন্যান্য
9	<p>How the client can avail Debit Card and Cheque Book of the account?</p> <p>গ্রাহক কীভাবে অ্যাকাউন্টের ডেবিট কার্ড এবং চেক বুক পাবেন?</p>	<p>The client will get his/her debit card delivered within seven (7) days at the present mailing address. Furthermore, if the client had requested for cheque book during opening the account, the client can collect the chequebook from his/her Account Home Branch.</p> <p>Even if the client didn't choose to avail chequebook during opening the account; he/she can request for the same using 'MTB Smart Banking' mobile app or visiting any MTB branch.</p> <p>গ্রাহক তার বর্তমান মেইলিং ঠিকানায় সাত (৭) দিনের মধ্যে তার ডেবিট কার্ডটি পাবেন। গ্রাহক যদি অ্যাকাউন্ট খোলার সময় চেক বইয়ের জন্য আবেদন করে থাকে, গ্রাহক তার অ্যাকাউন্ট এর হোম শাখা থেকে চেকবুক সংগ্রহ করতে পারবে।</p> <p>এমনকি যদি গ্রাহক অ্যাকাউন্ট খোলার সময় চেক বুক এর জন্য আবেদন না করে; তিনি 'MTB স্মার্ট ব্যাংকিং' মোবাইল অ্যাপ্লিকেশন ব্যবহার করে বা যে কোনও MTB শাখায় চেক বুক এর জন্য আবেদন করতে পারবেন।</p>
10	<p>What are the key features of MTB Simple Account?</p> <p>MTB সিম্পল একাউন্ট এর মূল বৈশিষ্ট্য কি কি?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ A client can perform Debit / withdrawal transactions of Tk. 1 Lac per month and deposit maximum 1 Lac per month. ✓ Earn interest on daily balance (if more than Tk. 15,000) and getting paid at month end. ✓ Interest earning qualification: <ul style="list-style-type: none"> ○ Daily balance more than Tk. 15,000; if balance goes down the client will not earn interest for that single day ○ Maximum 10 (Ten) debit transactions per month; crossing that limit will disqualify the client for the interest of that month. ✓ The fees and charges will be applicable as per the prevailing Schedule of Charge of the Bank. ✓ TAX, VAT & Excise Duty will be deducted as per regulation. ✓ Tax Deduction at Source (TDS) will be applicable as per prevailing guidelines which states 10% TDS will be applicable if client provides eTIN to the Bank otherwise 15% TDS will apply. ✓ একজন গ্রাহক প্রতি মাসে ১ লক্ষ টাকার ডেবিট / উত্তোলন করতে পারবেন এবং প্রতি মাসে ১ লক্ষ টাকা জমা দিতে পারবে ✓ দৈনিক ব্যালেন্সের উপর সুদ অর্জন করতে পারবেন (যদি ১৫,০০০ টাকার বেশি হয়) এবং মাসের শেষে পরিশোধিত হবে ✓ সুদ উপার্জনের যোগ্যতা: <ul style="list-style-type: none"> ○ প্রতিদিনের ব্যালেন্স ১৫,০০০ টাকার বেশি; যদি ব্যালেন্স হ্রাস পায় তবে গ্রাহক সেই দিনের জন্য সুদ পাবেন না ○ প্রতি মাসে সর্বোচ্চ ১০ (দশ) ডেবিট লেনদেন; এই সীমাটি অতিক্রম করলে গ্রাহক সেই মাসের জন্য সুদ পাবেন না ✓ ফি এবং চার্জ ব্যাংকের প্রচলিত শিডিউল অফ চার্জ অনুসারে প্রযোজ্য হবে ✓ ট্যাক্স, ভ্যাট এবং এক্সাইস ডিউ প্রচলিত বিধি অনুযায়ী কেটে নেওয়া হবে ✓ উৎস কর কর্তন (TDS) প্রচলিত গাইডলাইন অনুযায়ী প্রযোজ্য হবে যা গ্রাহক ব্যাংকে eTIN সরবরাহ করলে ১০ % TDS প্রযোজ্য হবে অন্যথায় ১৫% TDS



	প্রয়োজ্য হবে	
Question / প্রশ্ন	Answer / উত্তর	
11 Which is the Home Branch of MTB Simple Account? MTB সিম্পল একাউন্ট এর হোম শাখা কোনটি হবে?	Customer can select the 'Preferred Branch' of his/her MTB Simple Account at the time of opening the account using MTB Simple. This will be considered as the account's Home branch. MTB সিম্পল ব্যবহার করে অ্যাকাউন্ট খোলার সময় গ্রাহক তার পছন্দসই শাখা নির্বাচন করতে পারবেন। এটিই একাউন্টের হোম শাখা হিসেবে বিবেচিত হবে	
12 What can a client do if he/she wants to transact more than Tk. 1 Lac per month? যদি কোনো গ্রাহক প্রতি মাসে ১ লক্ষ টাকার বেশি লেনদেন করতে চায় তাহলে তার কি করতে হবে?	As per regulatory guideline, the prevailing limit of such account is Tk. 1 Lac for both Debit and Credit transaction. If the client wishes to transact more, he / she can visit the home branch and convert the MTB Simple Account to Regular Savings Account by furnishing the below: a. Copy of income documents b. Copy of Address proof c. Declare transaction profile d. Help the Bank to perform risk grading – regular KYC রেগুলেটরি গাইডলাইন অনুসারে, এই জাতীয় অ্যাকাউন্টের ডেবিট এবং ক্রেডিট লেনদেনের জন্য প্রচলিত সীমা ১ লক্ষ টাকা। যদি কোনো গ্রাহক এর থেকে বেশি লেনদেন করতে চায় তাহলে তার হোম ব্রাঞ্চ এ গিয়ে এই একাউন্ট কে রেগুলার সেভিংস একাউন্ট এ পরিবর্তন করতে হবে। এর জন্য প্রয়োজন হবে: <ul style="list-style-type: none">• আয়ের কাগজপত্র এর কপি• ঠিকানা প্রমানের কপি• লেনদেন এর বিবরণী• একাউন্ট গ্রেডিং করতে ব্যাংক কে সহায়তা - রেগুলার KYC	
13 What will happen if a client performs transactions of more than Tk. 1 Lac? যদি কোনো গ্রাহক ১ লক্ষ টাকার বেশি লেনদেন করেন তবে কী হবে?	As per regulatory guideline, the prevailing limit of such account is Tk. 1 Lac for both Debit and Credit transaction. The Bank will identify any account crossing the limit and put a hold on the transaction. The client needs to visit home branch to convert this account to Regular Savings Account (ref: Question# 12). রেগুলেটরি গাইডলাইন অনুসারে, এই জাতীয় অ্যাকাউন্টের ডেবিট এবং ক্রেডিট লেনদেনের জন্য প্রচলিত সীমা ১ লক্ষ টাকা। কোনো একাউন্ট এই সীমা অতিক্রম করলে ব্যাংক সেই একাউন্ট এর লেনদেন সীমিত করে রাখবে। গ্রাহক কে হোম ব্রাঞ্চ এ গিয়ে এই একাউন্ট কে রেগুলার সেভিংস একাউন্ট এ পরিবর্তন করতে হবে (রেফারেন্স: প্রশ্ন # ১২)।	
14 Can an existing client open an MTB Simple Account if s/he already has an account with MTB? যদি কোনো গ্রাহক এর MTB তে একাউন্ট থাকে তাহলে সে MTB সিম্পল একাউন্ট খুলতে পারবে?	Yes, a customer can apply for an MTB Simple Account even if s/he has another savings account with MTB, following the same process (ref: Question# 5). হ্যাঁ। গ্রাহক এর মিউচুয়াল ট্রাস্ট ব্যাংকে অন্য সঞ্চয় অ্যাকাউন্ট থাকলেও MTB সিম্পল একাউন্টের জন্য আবেদন করতে পারবেন (রেফারেন্স: প্রশ্ন # ৫)।	
15 Can an existing client open an MTB Simple Account if s/he already has an MTB Simple Account? যদি কোনো গ্রাহক এর একটি MTB সিম্পল একাউন্ট থাকে তাহলে সে আরেকটা MTB সিম্পল একাউন্ট খুলতে পারবে?	No. a client can't open more than one MTB Simple Account against the same NID. না। কোনও গ্রাহক একই NID র বিপরীতে একাধিক MTB সিম্পল একাউন্ট খুলতে পারবে না।	
16 Can a client convert his/her MTB Simple Account to any other savings account of MTB? কোনও গ্রাহক তার MTB সিম্পল একাউন্টটি MTB এর অন্য কোনও সঞ্চয়ী অ্যাকাউন্টে রূপান্তর করতে পারেন?	Yes, a client can convert his/her MTB Simple Account to any other savings account of MTB. (ref: Question# 12). হ্যাঁ, একজন গ্রাহক তার MTB সিম্পল একাউন্টটি মিউচুয়াল ট্রাস্ট ব্যাংকের অন্য কোনও সঞ্চয়ী অ্যাকাউন্টে রূপান্তর করতে পারেন। (রেফারেন্স: প্রশ্ন # ১২)	



	Question / প্রশ্ন	Answer / উত্তর
17	<p>What will the client do if he/she fails to open MTB simple account following the process?</p> <p>গ্রাহক একবার চেষ্টা করে ব্যর্থ হলে হলে কি করবেন ?</p>	<p>The client may try another time after a while, following the same process to open MTB Simple account. If the client fails after multiple attempts, this may be caused due to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - not having valid NID of the client - picture is not taken properly of the client - EC database verification system may be non-operational for sometime - Client's data does not match with the uploaded documents <p>Client may contact MTB Contact center at 16219 to seek for assistance.</p> <p>গ্রাহক কিছু সময় পরে একই পদ্ধতিতে পুনরায় চেষ্টা করবেন। বার বার চেষ্টা করে ব্যর্থ হবার কারণ হতে পারে:</p> <ul style="list-style-type: none"> - গ্রাহকের NID কার্ড টি valid নয় - গ্রাহক সঠিক ভাবে তার ছবি তুলতে পারে নি - ইসি ডাটাবেস এর ভেরিফিকেশন সিস্টেম কিছুটা সময় কাজ করে নি - গ্রাহকের তথ্য তার ডকুমেন্টের সাথে মিল হয়নি <p>এমতাবস্থায় গ্রাহক প্রয়োজনে MTB কল সেন্টারে যোগাযোগ করতে পারেন : ১৬২১৯ নম্বরটিতে</p>
18	<p>What will the client do if he/she completes the MTB Simple Account opening process but yet to receive confirmation SMS for being operative of the Account / receive Debit Card or Chequebook ?</p> <p>কোন গ্রাহক সফলভাবে পুরো প্রক্রিয়ায় MTB সিম্পল একাউন্ট ওপেন করে ফেলার পর ও একাউন্ট টি পুরোপুরি সক্রিয় হবার বার্তা পাননি অথবা ডেবিট কার্ড / চেকবুক পাননি। এমতাবস্থায় কি করা যেতে পারে?</p>	<p>This may happen due to information mismatch of the Account or, documents' validity of the client. After successful application of the client, the account will be reviewed by the Bank from backend. During this review, if the information is found incomplete or, any documents are not found valid, the account will be put in a hold status. The client is advised to contact the preferred branch which he/she selected during the account opening process to mitigate the mismatch.</p> <p>গ্রাহক সফলভাবে তার আবেদন শেষ করার পর একাউন্ট টি ব্যাংক থেকে পর্যালোচনা করা হয়। এতে কোন তথ্য অসম্পূর্ণ থাকলে অথবা ডকুমেন্ট ভ্যালিডিটি যাচাই ব্যর্থ হলে একাউন্ট টি সাময়িক ভাবে স্থগিত রাখা হয়। এমতাবস্থায় গ্রাহক তার নির্বাচিত ব্রাঞ্চে যোগাযোগ করে তথ্য সম্পূর্ণ করলে অথবা ভ্যালিড ডকুমেন্ট প্রদান করে একাউন্ট টি সক্রিয় করা হয়।</p>
19	<p>How will a customer close his/her MTB Simple Account?</p> <p>কিভাবে কোনও গ্রাহক তার MTB সিম্পল একাউন্ট বন্ধ করবেন?</p>	<p>The client can close his / her MTB Simple Account just by visiting Home Branch of the Account and making a written request.</p> <p>গ্রাহক তার অ্যাকাউন্টের হোম ব্রাঞ্চে গিয়ে একটি লিখিত অনুরোধ করে তার MTB সিম্পল একাউন্ট বন্ধ করতে পারবেন।</p>