

2018

سالانہ رپورٹ



PDF Compressor Free Version

بینکنگ محاسب پاکستان

Banking Mohtasib Pakistan



2018

ANNUAL REPORT



بینکنگ محاسب پاکستان

Banking Mohtasib Pakistan



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



The fourteenth Annual Report of Banking Mohtasib Pakistan for the year ending 31 December 2018

OUR AIM

To resolve all disputes amicably through an informal and friendly process of reconciliation rather than a formal adversarial procedure. We do not take sides.

MISSION STATEMENT

As an independent statutory body established to resolve disputes between consumers and banks, it has been our commitment to deliver free of cost, speedy solutions for all disputes fair and equitable to all parties.

CORE VALUES

We function as a closely-knit team and take collective responsibility for individual decision-making. We have full ownership of our Core Values and firmly believe that by abiding these values, both our professional and personal lives, we can make a difference.

Responsive

We receive a large number of disputes daily. We use a practical and rational approach to find fair and amicable outcomes in a manner that is informal and speedy.

Compassionate

Disputes, howsoever petty, cause unnecessary pain and stress. We analyze each dispute with an open mind and if necessary listen to parties concerned, patiently and sympathetically, so as to find a practical and equitable solution.

Flexible

We believe that most disputes can be resolved in a friendly and amicable manner. We do not allow rigidity to dictate the dispute resolution process. Instead, we endeavor to create an environment where all concerned are encouraged to be reasonable and conciliatory.

Trustworthy

We treat all those we meet with respect, courtesy and compassion because only by doing so we gain their confidence and trust.

Transparent

We are neither consumer champions nor advocates. Neutrality and openness underpin our deliberations. Our service is free of charge. We respect confidentiality in all disputes and institute a process of conciliation that is acceptable to both parties. Decisions taken by us are consistent, clear and balanced so that any rational mind can appreciate the reasoning behind our findings.



President Dr. Arif Alvi administering the Oath of office of
Banking Mohtasib to Mr. Muhammad Kamran Shehzad at the
Aiwan-e-Sadr, Islamabad on April 15, 2019.

Table of Content

01	From the Desk of Banking Mohtasib
02	Our Role
06	Process Flow Chart for Handling Complaints
07	Volume of Complaints
15	Disposal of Complaints
20	Types of Complaints Received
28	Activites
31	Issues
35	Case Studies
45	Images 2018
54	Our Team of Senior Advisors & Advisors
58	Organization Chart
59	Few acknowledgment of our services by Complainants

From the Desk of Banking Mohtasib



It is a matter of immense pride for me that I have recently been assigned the office of Banking Mohtasib by the President of Islamic Republic of Pakistan.

The immediate challenge faced by me on the assumption of this office was handling of voluminous complaints resulting from the fraudulent Internet Banking Fund Transfers/ Cyber Crimes activities which has hit the Banking Industry over past two years like a Tsunami. Hopefully, with the cooperation of the State Bank of Pakistan, the Regulator and my competent team along with all related stakeholders, I will be able to successfully meet these challenges.

I am happy to note the status of present I. T structure of the organization but keeping in view the overall development and reliance on I. T solutions by Commercial and other organizations, there is a dire need for its improvement to cope up with market developments and ensure its proper alignment with them. I intend to take steps in this direction to switch over to new IT software programming to meet the requirements of the latest. Our speed might be slow in this regard due to budgetary constraints, as it is a momentous task, however, within available means, I would ensure to achieve the target by next year.

I have also taken cognizance of the Human Resource available and observed that the existing limited staff cannot handle large number of complaints which are increasing day by day and I am also fully aware of injecting fresh blood which would be technologically more oriented for present day requirement. My focus will also remain on the capacity building of the officials/staff of Banking Mohtasib office in delivering speedy, impartial, fair and equitable solutions of the disputes.

I also take this opportunity to acknowledge the Yeomen work of my predecessors who have brought this institution to such level of excellence where quality service and amicable settlements of issues within a given timeframe is made possible.


Muhammad Kamran Shehzad
Banking Mohtasib Pakistan

Our Role

The institution of Banking Mohtasib has been established under Banking Companies Ordinance, 1962 (“BCO”) and Federal Ombudsmen Institutional Reform Act 2013 to help settle disputes between customers and commercial banks, including the disputes between the banks – fairly, reasonably, amicably informally and in accordance with the Law.

The governing laws under which Banking Mohtasib is functioning require that the Institution of Ombudsmen must be independent, impartial and autonomous, both administratively and financially, in the execution of their functions relating to adjudication of complaints.

Banking Mohtasib’s services are free of cost to the parties to the disputes. The parties to the disputes are free to opt for a Representation to the President of Islamic Republic of Pakistan in case they are not satisfied with the decision of the Banking Mohtasib.

Proceedings of the office of Banking Mohtasib are confidential and subject to the laws of banking secrecy. Names of the banks or their customers, whose complaints we handle are not made public. The institution cannot impose any penalty on either party if a case is decided against it.

Legal Framework

Banking Companies Ordinance, 1962, and the Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act, 2013 (Act XIV of 2013), are the governing laws for the institution of the Banking Mohtasib.

In pursuance of governing laws, the Office of the Banking Mohtasib Pakistan (BMP) was established in the year 2005 under Part IV-A of Banking Companies Ordinance, 1962 (“BCO”). Subsequently, an Act of Parliament called The Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act, 2013 (Act XIV of 2013), was promulgated in March 2013, the provisions of which have effect notwithstanding anything contained in any other law for the time being in force. It repeals by implication whatever is inconsistent with it in the other enactments and confers upon Ombudsman additional power of review.

Jurisdiction

The role of Banking Mohtasib in the financial industry is to resolve disputes through a process, which is largely conciliatory, and where such mediation is unsuccessful, to adjudicate and pass a speaking order to decide the dispute.

In relation to all commercial banks operating in Pakistan, the Banking Mohtasib has been empowered to entertain complaints of the following nature:

- Failure to act in accordance with banking laws and regulations including policy directives or guidelines issued by the State Bank of Pakistan from time to time.
- Delays or fraud in relation to the payment or collection of cheques, drafts, or other banking instruments or transfer of funds
- Fraudulent or unauthorized withdrawals or debit entries in accounts
- Complaints from exporters or importers relating to banking services and obligations including letters of credit
- Complaints from holders of foreign currency accounts whether maintained by residents or non-residents
- Complaints relating to remittances to or from abroad
- Complaints pertaining to markup or interest rates on the ground of a violation of an agreement or directives of State Bank of Pakistan.
- Complaints relating to payment of utility bills In relation to banks in the public sector, the Banking Mohtasib is authorized to entertain complaints against such banks on the following additional grounds as well:
- Corruption or mala fide practices by the bank officers
- Gross dereliction of duty in dealing with customers
- Inordinate delays in taking decisions

However, Banking Mohtasib cannot accept complaints relating to bank’s policy matters. For example, the following matters lie outside the jurisdiction of the Banking Mohtasib:

- Matters relating to grant of loans, advances, or finances to customers.
- Complaints against banks’ loan and mark-up policies, risk policies, or product and service pricing as included in its schedule of charges and/or any other policy matter.
- Grievances of bank employees or ex-employees pertaining to terms and conditions of their service also fall outside the jurisdiction of the Banking Mohtasib.

Empowerment of the Office of Banking Mohtasib

Act XIV of 2013 enhanced the effectiveness of all Federal Ombudsmen with focus on providing speedy and inexpensive relief and to promote good governance. The following standardized institutional reforms provide additional powers to the Office of the Banking Mohtasib:

1. Financial and Administrative Autonomy:

In terms of Section 17 of the Act, the Banking Mohtasib is the Chief Executive and Principal Accounting Officer of the Office enjoying complete administrative and financial autonomy, and the expenditure of the Mohtasib's Office is charged to the "Federal Consolidated Fund" within the allocated budget.

2. Standardization of Ombudsmen Institutions:

Act XIV of 2013 has an overriding effect on the laws presently in force and operates to standardize the working of all Federal Ombudsmen institutions in Pakistan.

3. Compatibility with International Ombudsman Institutions:

The standardization and harmonization of Banking Mohtasib Office, its independence, mandate and powers, as well as the requirements regarding the appointment and removal of the Mohtasib and its funding meet the general criteria set out for membership of international ombudsman associations like the International Ombudsman Institute. This facilitates cooperation, information exchange, sharing of experience, and adoption of international best practices among different Ombudsman institutions.

4. Review and Representation:

The Mohtasib has the power to Review under Section 13 of Act XIV of 2013, as given below:

- (1) The Ombudsman shall have the power to review any findings, recommendations, order, or decision on a review petition made by an aggrieved party within thirty days of the findings, recommendations, order, or decision.
- (2) The Ombudsman shall decide the review petition within forty five days.
- (3) In review, the Ombudsman may alter, modify, amend, or recall the recommendation, order or decision.

Section 14 of Act XIV of 2013 provides for a Representation to be made to the President of Islamic Republic of Pakistan in the following terms:

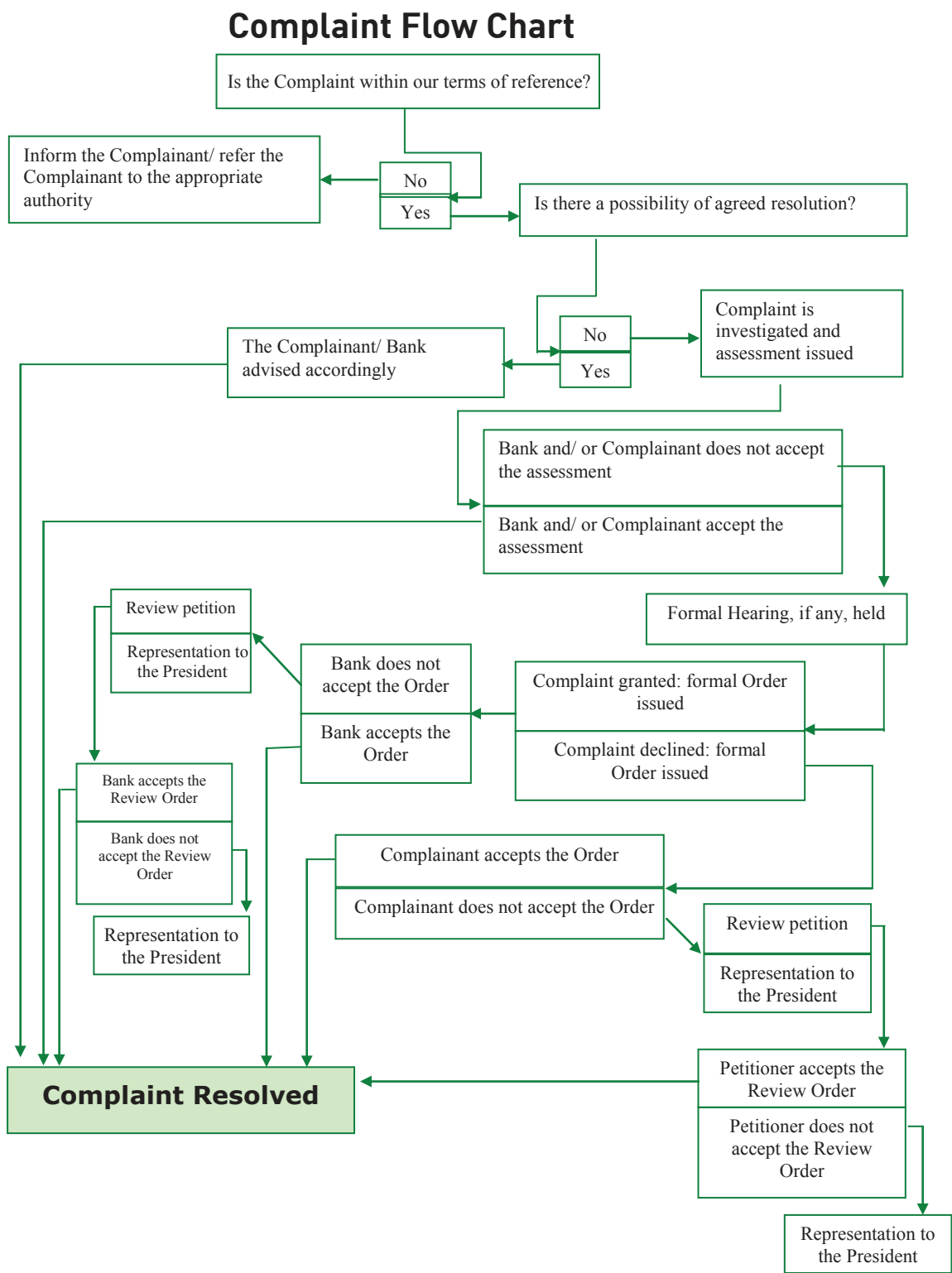
- (1) Any person or party aggrieved by a decision, order, findings, or recommendations of an Ombudsman may file representation to the President within thirty days of the decision, order, findings, or recommendations.
- (2) The operation of the impugned order, decision, findings, or recommendation shall remain suspended for a period of sixty days, if the representation is made as per sub-Section (1).
- (3) The representation shall be addressed directly to the President and not through any Ministry, Division, or Department.
- (4) The representation shall be processed in the office of the President by a person who had been or is qualified to be a judge of the Supreme Court or has been Wafaqi Mohtasib or Federal Tax Ombudsman.

5. Confidentiality:

The principle of banking secrecy is strictly followed by the Banking Mohtasib. Therefore, the statements made and the documents produced by the parties in the course of adjudication remain strictly confidential.

Process Flow Chart for Handling Complaints

Complaint handing process at this Institution is illustrated as under:



Volume of Complaints

We receive two types of complaints:

a) Informal Complaints: These are complaints which have been submitted without following the legal mandatory requirements of the Banking Companies Ordinance 1962 (BCO). Upon receipt of informal complaints, procedural guidance is provided to complainants and where warranted, banks are asked to resolve the issue by conciliation. In 2018, the number of such complaints received had increased to 8611, out of which 7978 complaints were suitably addressed and disposed of up to 31 December 2018. In comparison 7593 informal complaints were received in 2017.

Further breakup of informal complaints is given below:

Miscellaneous Complaints	
1. Complaints made in writing but without completing the prescribed mandatory legal requirements	3088
2. Complaints redirected by State Bank of Pakistan	1572
Total Miscellaneous Complaints	4660
3. Informal services provided to walk-in complainants by our Officers	433
4. Complaints received via email	3518
Total informal complaints	8611

The monthly average of informal complaints received during 2018 was 718, which reflects 13.4% increase over the monthly average of 633 of such complaints received during 2017. Record of Informal Complaint is maintained on MS Excel.

Disposal Status of Informal Complaints

The Complaints made in writing but without completing the prescribed mandatory legal requirements and the complaints which are redirected from the State Bank of Pakistan are entered as Miscellaneous Complaints. During the year, total 4660 complaints were entered under miscellaneous category and disposed of as under:

Granted	426
Rejected	2728
Declined	873
Outstanding	633

(Relief claimed amounting Rs. 42,958,469/- has been granted to Complainants through conciliation process)

(The complaints received via email or through walk in Complainants are treated as closed and settled once the response has been provided to the Complainant.)

b) Formal Complaints: These are the complaints that are submitted in writing after due compliance of legal mandatory procedure as laid down in Chapter IV-A of the BCO (i.e. on the prescribed complaint form, duly attested by an Oath Commissioner, and after a prior Legal Mandatory Notice already served upon the Bank).

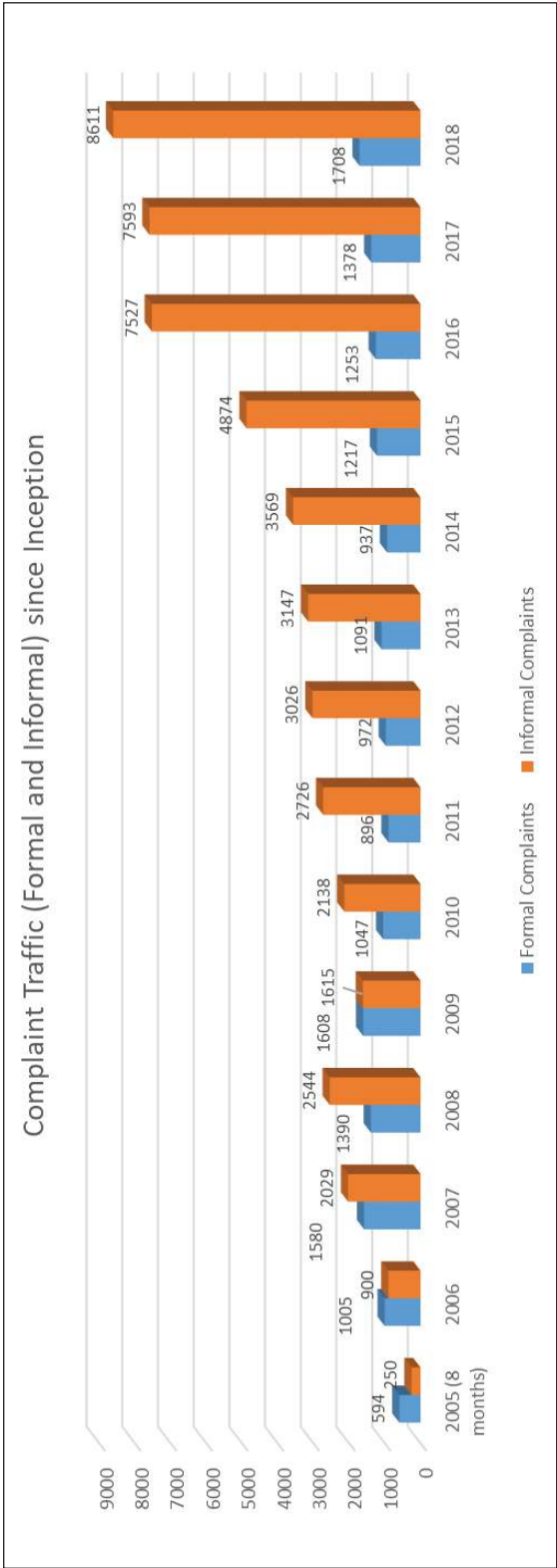
Formal complaints received during the period were 1708, showing a monthly average of 143 reflecting 24% increase over a total of 1378 formal complaints received in previous year which reflected a monthly average of 115.

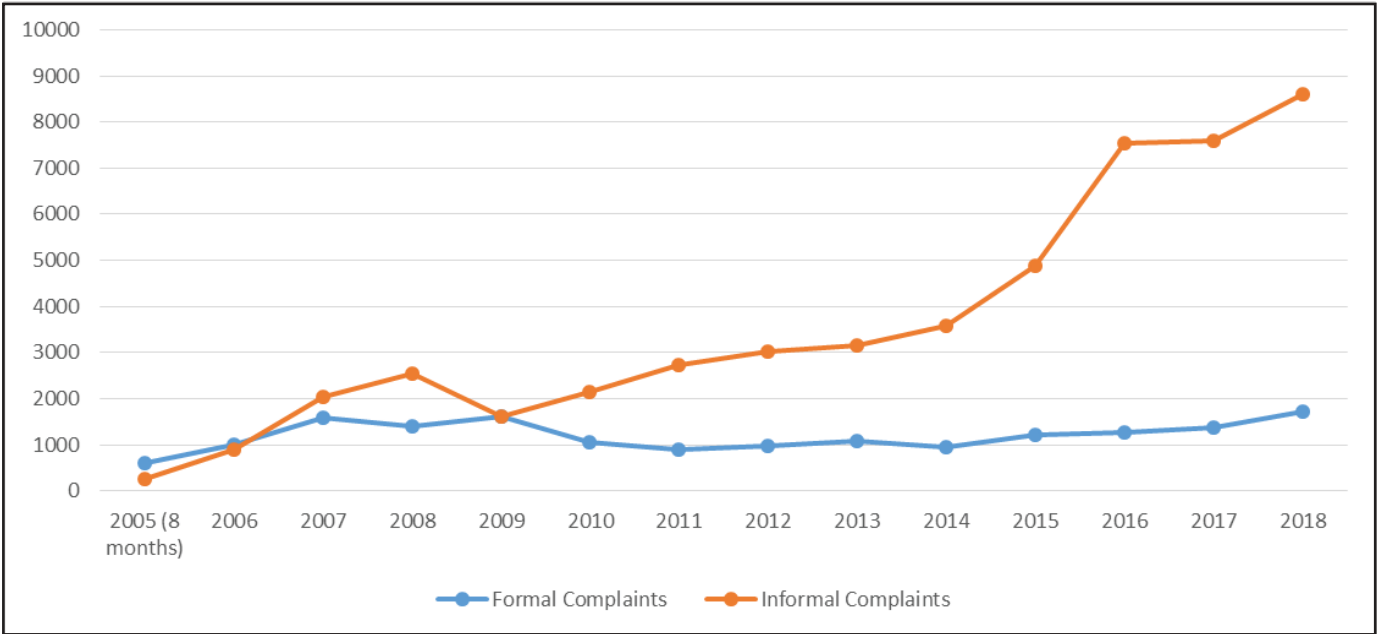
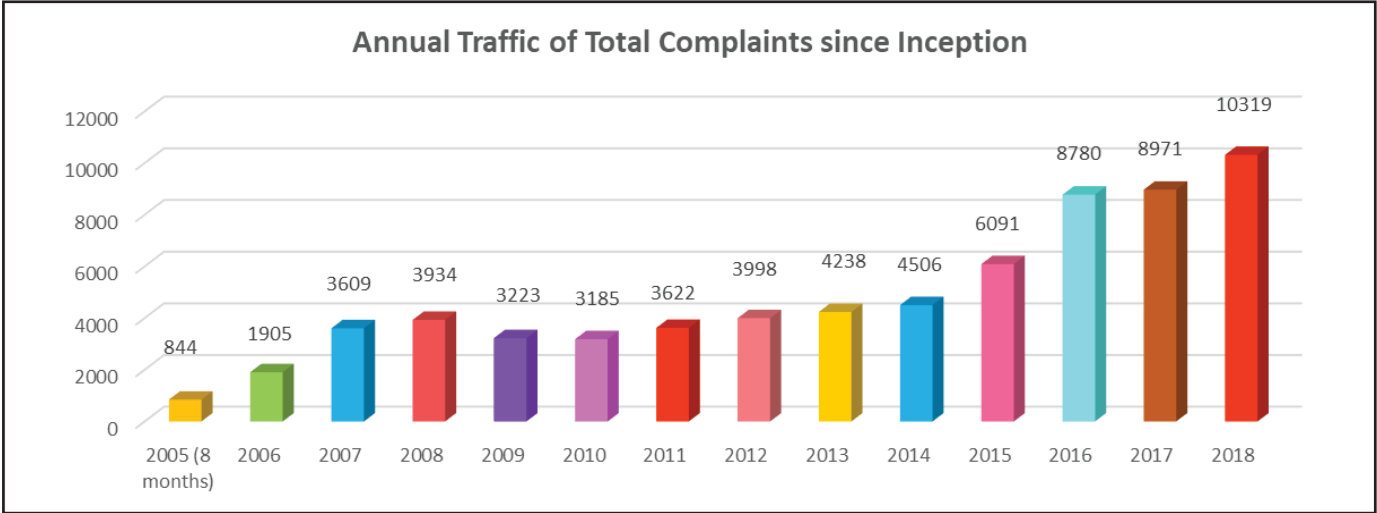
Given below is a yearly comparison of formal and informal complaints received, starting from 2005, the year the Banking Mohtasib Pakistan Office (BMP) started functioning:

Year	Formal Complaints	Informal Complaints	Total
2005 (8 months)	594	250	844
2006	1005	900	1905
2007	1580	2029	3609
2008	1390	2544	3934
2009	1608	1615	3223
2010	1047	2138	3185
2011	896	2726	3622
2012	972	3026	3998
2013	1091	3147	4238
2014	937	3569	4506
2015	1217	4874	6091
2016	1253	7527	8780
2017	1378	7593	8971
2018	1708	8611	10319

The combined total of formal and informal complaints received in 2018 comes to 10319 which shows an increase of 15% over 8971 complaints received in the immediately previous year.

The annual traffic flow of formal and informal complaints of the Banking Mohtasib ever since its inception is illustrated below with the help of a bar chart and a trend line chart:

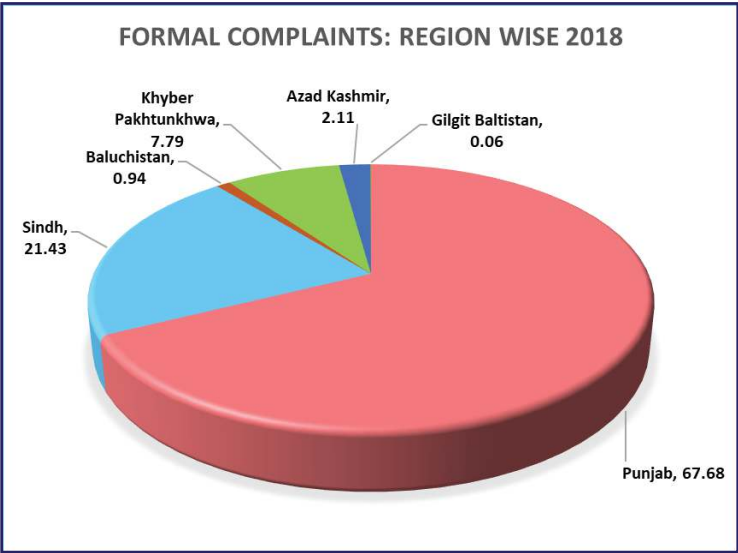




Breakup of Formal Complaints by Regions - 2018

The Office of Banking Mohtasib Pakistan receives complaints against banks located all over the country. The table given below shows a region-wise breakup of formal complaints while the pie chart compares the percentage of complaints received (region-wise) during the year.

Region	# of Complaints	
Punjab		1156
Punjab (North/ Central)	583	
Punjab (South)	228	
Lahore	345	
Sindh		366
Karachi	270	
Sindh (other than Karachi)	96	
Baluchistan		16
Khyber Pakhtunkhwa		133
Azad Kashmir		36
Gilgit Baltistan		1
Total		1708



Punjab North/Central

Attock, Bhakkar, Chakwal, Chiniot, Faisalabad, Gojra, Gujranwala, Gujrat, Hafizabad, Islamabad, Jhang, Jhelum, Kasur, Khushab, Mandi Bahauddin, Mianwali, Murree, Nankana Sahib, Narowal, Okara, Pakpattan, Rawalpindi, Sahiwal, Sargodha, Sheikhupra, Sialkot, Toba Tek Singh

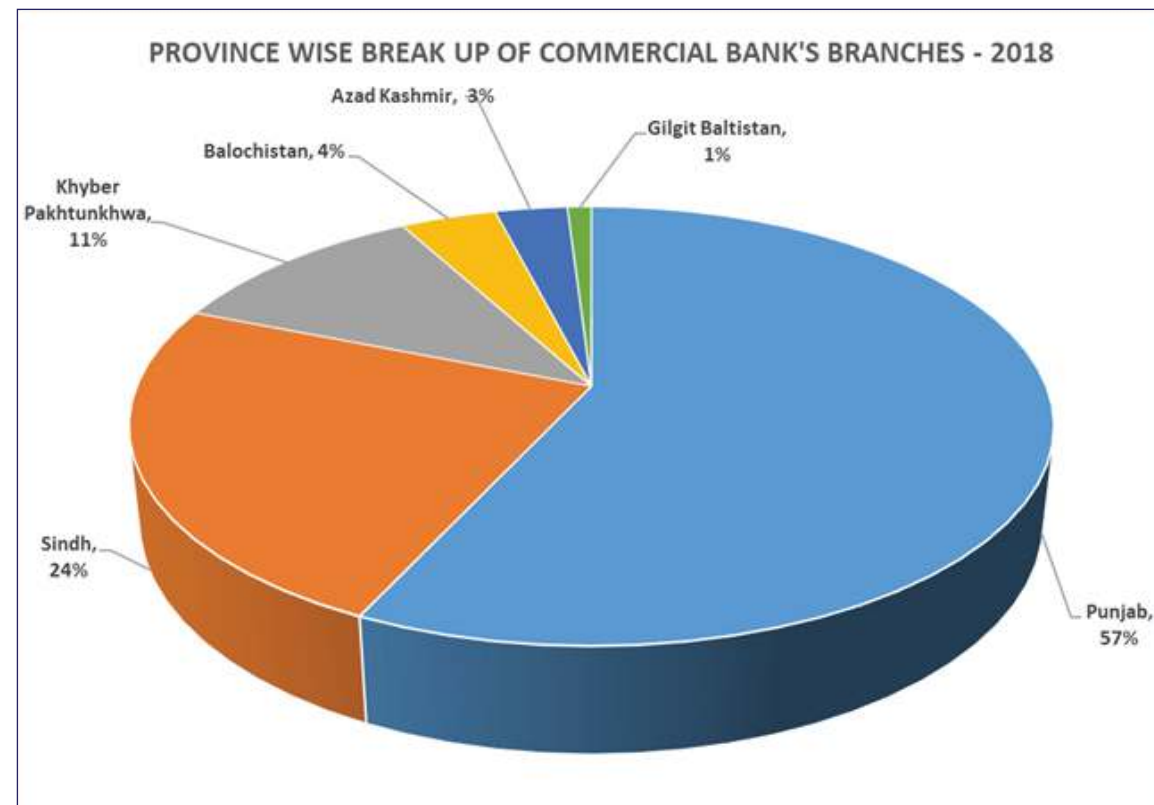
Punjab South

Bahawalnagar, Bahawalpur, Chistian, Dera Ghazi Khan, Khanewal, Layyah, Lodhran, Mozzaffargarh, Multan, Rahim Yar Khan, Rajanpur, Vehari

Following table along with pie chart show province wise break up of Commercial bank's branches in the country.

Year: 2018

Province/Region	No. of Branches	%
Punjab	8117	57
Sindh	3418	24
Khyber Pakhtunkhwa	1566	11
Balochistan	569	4
Azad Kashmir	428	3
Gilgit Baltistan	143	1
Total Bank Branches	14241	



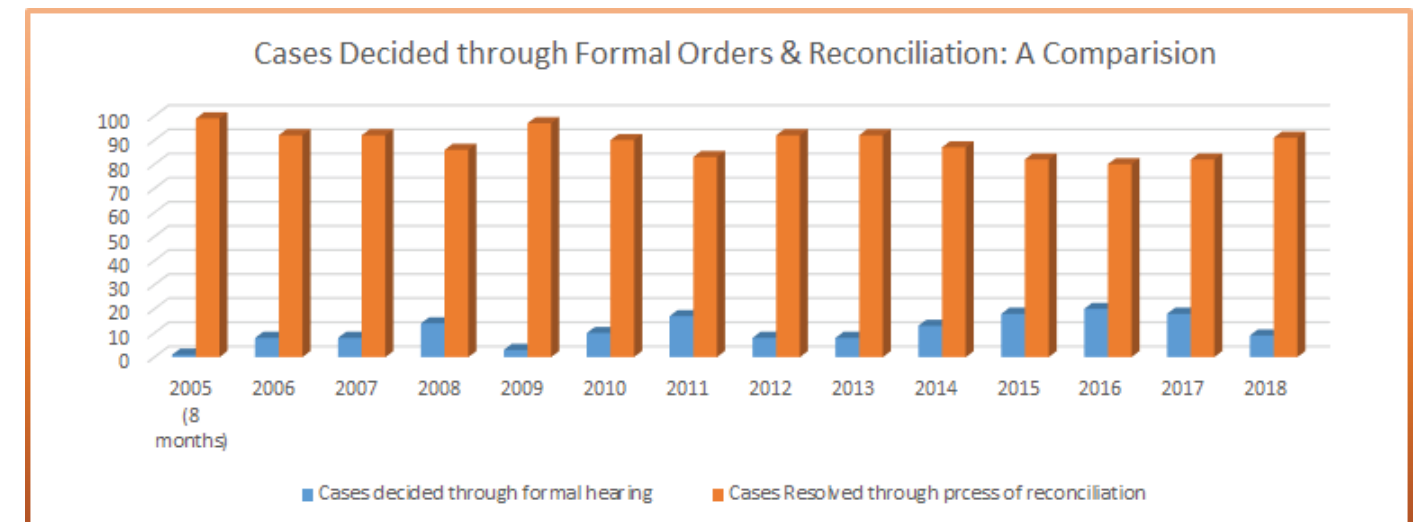
Resolution of Complaints

The table given below gives a view of total number of complaints resolved at this office, through reconciliation and by orders passed for resolution since the inception of this institution:

Year	Total Formal Complaints Resolved	Amicably Resolved through Reconciliation	Orders Passed
2005 (8 months)	225	223	2
2006	665	613	52
2007	772	709	63
2008	337	290	47
2009	1776	1714	62
2010	916	822	94
2011	823	684	139
2012	327	301	26
2013	1637	1514	123
2014	904	783	121
2015	1115	910	205
2016	1271	1020	251
2017	1249	1025	224
2018	1471	1345	126
Total	13488	11953	1535

* The Office of the Banking Mohtasib remained vacant from 2 May 2008 to 1 May 2009 and from 2 May 2012 to 17 March 2013.

The following graphic illustration depicts the yearly comparison in percentage of total cases decided through formal hearings and cases resolved through reconciliation process against total cases resolved:



Summary – Complaint Flow in 2018

As on January 1, 2018, there were 224 unresolved formal complaints, while 1708 new complaints (formal) were received during the year. Out of these 1932 complaints, 1345 were resolved amicably through reconciliation while orders were passed in 126 cases. 42 complaints were rejected for want of jurisdiction. Thus, 419 formal complaints remained outstanding as on 31 December 2018. The position is summarized as under:

Complaints on Hand as on January 1, 2018	224
New Complaints received	1708
Total	1932
Orders issued	126
Amicably resolved through reconciliation	1345
Complaints rejected	42
Total	1513
Complaints on Hand as on December 31, 2018	419

Total Number of Hearings Held

Year	Number of Hearings
2018	240
2017	304

Monthly Inflow of Formal Complaints

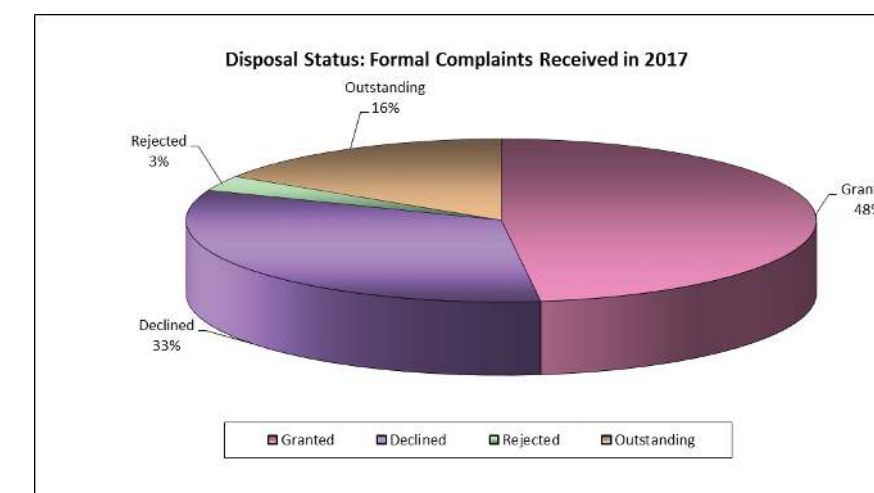
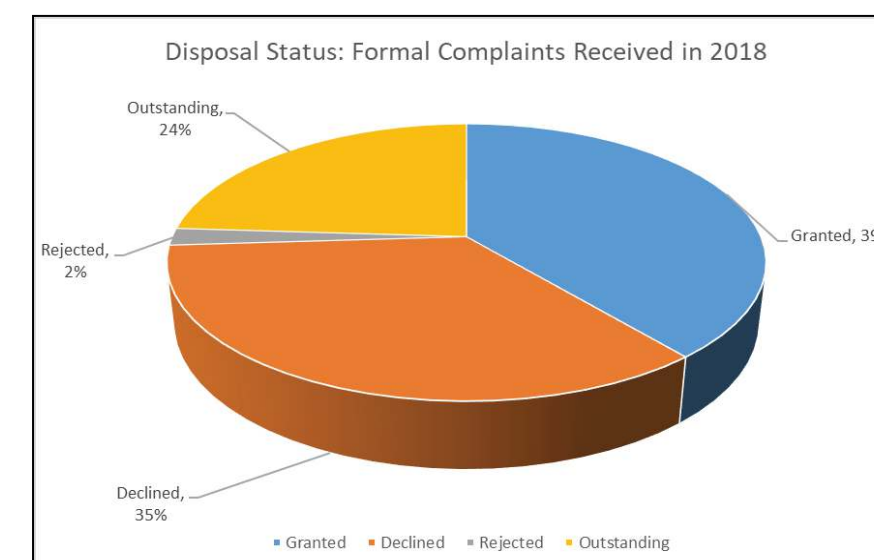
Month	2018	2017
January	154	110
February	117	88
March	122	127
April	163	133
May	148	119
June	134	61
July	124	113
August	130	133
September	163	123
October	170	127
November	142	138
December	141	106
Total	1708	1378

Disposal of Complaints

The table given below compares disposal of total formal complaints received in 2018 and 2017, and is followed by a pie chart showing the disposal status of 1708 formal complaints received during the year 2018:

Disposal Status of Complaints in 2018 and 2017

Status	2018	2017
Granted	659	662
Declined	594	448
Rejected	42	44
Outstanding	413	224
Total	1708	1378



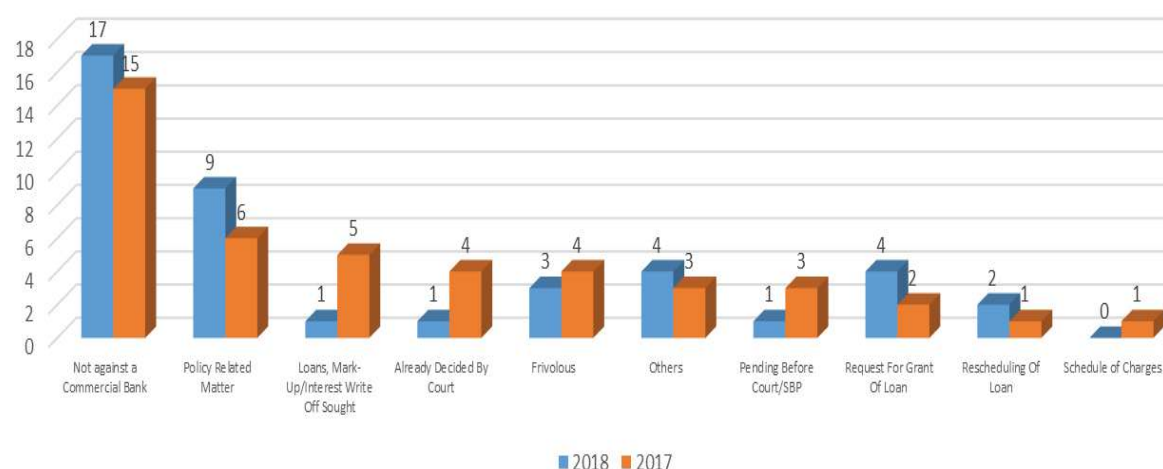
Reasons for Rejection of Complaints

Rejected complaints are such complaints which do not fall under the jurisdiction of the Banking Mohtasib by law as set forth in the Banking Companies Ordinance, 1962. Number of such complaints which were rejected on this ground during the year was 42 i.e. 2% of total formal complaints.

The following table and bar chart illustrate the rejection pattern of complaints received in 2018:

Reason for Complaint Rejection	2018	2017
Not against a Commercial Bank	17	15
Policy Related Matter	9	6
Loans, Mark-Up/Interest Write Off Sought	1	5
Already Decided By Court	1	4
Frivolous	3	4
Others	4	3
Pending Before Court/SBP	1	3
Request For Grant Of Loan	4	2
Rescheduling Of Loan	2	1
Schedule of Charges	0	1
Total	42	44

Rejection Pattern of Complaints in 2018 & 2017



Bank-wise Disposal of Complaints

In addition to 1708 formal complaints received during the year 2018, 224 complaints outstanding as on December 31, 2017 were carried over from last calendar year. The following table shows bank-wise disposal of these 1932 complaints, out of which 419 complaints remained outstanding at the end of the year.

S. No	Bank	Total	Rejected	*Declined	Granted	Amount claimed (Rs.)	Amount granted (Rs.)	Pending (31-12-2018)
1	Albaraka Bank (Pakistan) Limited	7	0	3	3	326,910	276,175	1
2	Allied Bank Limited	117	0	29	33	4,710,491	4,710,475	55
3	Askari Bank Limited	40	2	10	19	2,835,803	2,835,803	9
4	Bank Al Habib Limited	24	0	12	10	150,788,115	788,115	2
5	Bank Alfalah Limited	85	4	35	32	9,708,748	9,656,515	14
6	Bank Islami Pakistan Limited	29	2	12	6	3,958,000	3,958,000	9
7	Dubai Islamic Bank Pakistan Limited	17	0	10	6	4,659,400	4,659,400	1
8	Faysal Bank Limited	83	0	27	43	4,772,576	4,730,846	13
9	Habib Bank Limited	648	8	291	215	62,530,164	62,521,216	134
10	Habib Metropolitan Bank Limited	11	0	4	3	2,652,118	2,652,118	4
11	JS Bank Limited	16	0	6	6	2,514,188	2,514,188	4
12	MCB Bank Limited	150	3	38	77	11,513,357	11,513,357	32
13	Meezan Bank Limited	45	1	14	18	14,748,017	14,731,998	12
14	National Bank of Pakistan	143	4	45	64	8,286,186	7,553,059	30
15	NIB Bank Limited	2	0	1	1	0	0	0
16	Samba Bank Limited	2	0	0	2	15,500	4,350	0
17	Silk Bank Limited	64	3	12	37	1,096,410	905,856	12
18	Sindh Bank	7	0	1	5	29,051	29,051	1
19	SME Bank Limited	2	0	0	2	6,848,988	6,848,988	0
20	Soneri Bank Limited	16	0	5	6	40,883,364	40,882,985	5
21	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	53	2	24	20	2,031,290	2,020,349	7
22	Summit Bank Limited	13	1	4	4	2,306,000	2,306,000	4
23	The Bank of Khyber	5	0	3	2	273,075	273,000	0
24	The Bank of Punjab	62	1	18	30	39,936,320	39,936,934	13
25	The Punjab Provincial Cooperative Bank Limited	1	0	1	0	0	0	0
26	United Bank Limited	269	6	89	118	14,920,579	13,334,525	56
27	Zarai Taraqiat Bank Limited	15	0	11	3	0	0	1
28	Institutions other than banks	6	5	1	0	0	0	0
Total		1932	42	706	765	392,344,650	239,643,303	419

**Claims of Rs. 478,310,652/- filed by the Complainants against various banks were declined as after investigations, the same were found unreasonable/unjustified.

The following table shows number of complaints received against each bank during the year under review taking into account bank size in terms of its branches.

S. No.	Bank	No. of Complaints	Branches	Complaints per Branch
1	Albaraka Bank (Pakistan) Limited	6	191	0.03
2	Allied Bank Limited	108	1343	0.08
3	Askari Bank Limited	37	515	0.07
4	Bank Al Habib Limited	23	717	0.03
5	Bank Alfalah Limited	80	611	0.13
6	Bank Islami Pakistan Limited	26	330	0.08
7	Dubai Islamic Bank Pakistan Limited	13	200	0.07
8	Faysal Bank Limited	73	455	0.16
10	Habib Bank Limited	578	1697	0.34
11	Habib Metropolitan Bank Limited	6	352	0.02
12	JS Bank Limited	16	342	0.05
13	MCB Bank Limited	138	1564	0.09
14	Meezan Bank Limited	38	660	0.06
15	National Bank of Pakistan	111	1501	0.07
17	Samba Bank Limited	2	37	0.05
18	Silk Bank Limited	59	123	0.48
19	Sindh Bank	7	265	0.03
20	SME Bank Limited	2	13	0.15
21	Soneri Bank Limited	13	295	0.04
22	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	49	77	0.64
23	Summit Bank Limited	12	193	0.06
24	The Bank of Khyber	3	169	0.02
25	The Bank of Punjab	54	576	0.09
26	The Punjab Provincial Cooperative Bank Limited	1	151	0.01
27	United Bank Limited	235	1362	0.17
28	Zarai Taraqati Bank Limited	12	502	0.02
29	Institutions other than banks	6	0	-
	Total	1708	14241	0.12

No formal complaint was received against the following banks during the year 2018:

1.	Citibank	4.	Industrial Development Bank of Pakistan
2.	Deutsche Bank Ag	5.	Industrial & Commercial Bank of China
3.	First Women Bank Limited	6.	The Bank of Tokyo and Mitsubishi

The table shows total number of ATM complaints received during the year under review as against 373 ATM complaints received in the previous year: the table indicates the decreasing trend.

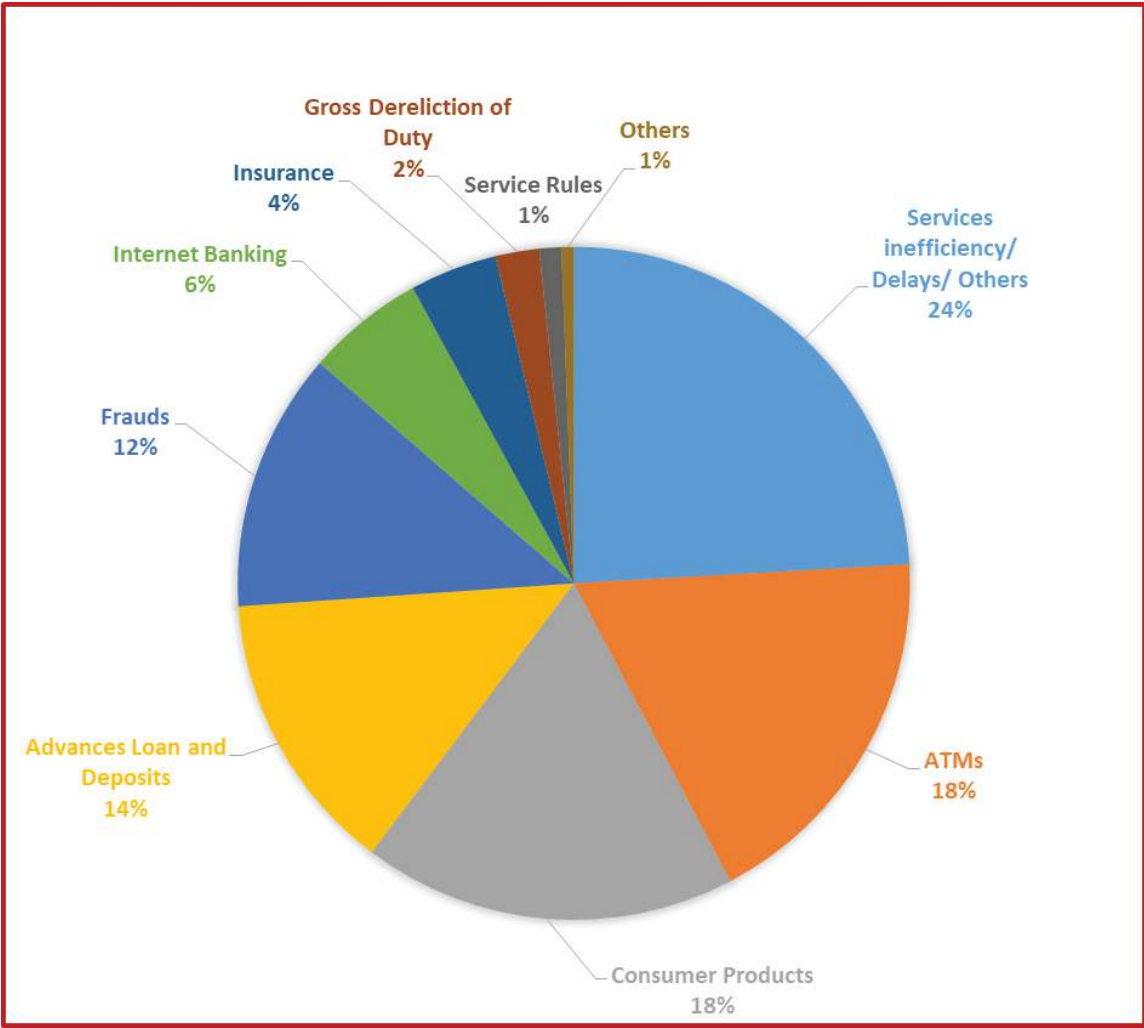
S. No	Bank	No. of Complaints	ATMs
1	Albaraka Bank (Pakistan) Limited	1	182
2	Allied Bank Limited	27	1388
3	Askari Bank Limited	10	611
4	Bank Al Habib Limited	5	834
5	Bank Alfalah Limited	14	718
6	Bank Islami Pakistan Limited	2	309
7	Dubai Islamic Bank Pakistan Limited	1	199
8	Faysal Bank Limited	6	436
10	Habib Bank Limited	121	2139
11	Habib Metropolitan Bank Limited	3	370
13	MCB Bank Limited	27	1499
14	Meezan Bank Limited	14	625
15	National Bank of Pakistan	40	1120
17	Silk Bank Limited	1	97
18	Sindh Bank	4	242
19	Soneri Bank Limited	3	316
20	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	4	180
21	Summit Bank Limited	5	277
22	The Bank of Khyber	1	172
23	The Bank of Punjab	12	497
24	United Bank Limited	64	1451
	Total	365	13662

Types of Complaints Received (Formal & Informal)

The following table and bar chart illustrate the comparison between the overall (formal and informal) complaints received in the years 2018 and 2017, under different categories.

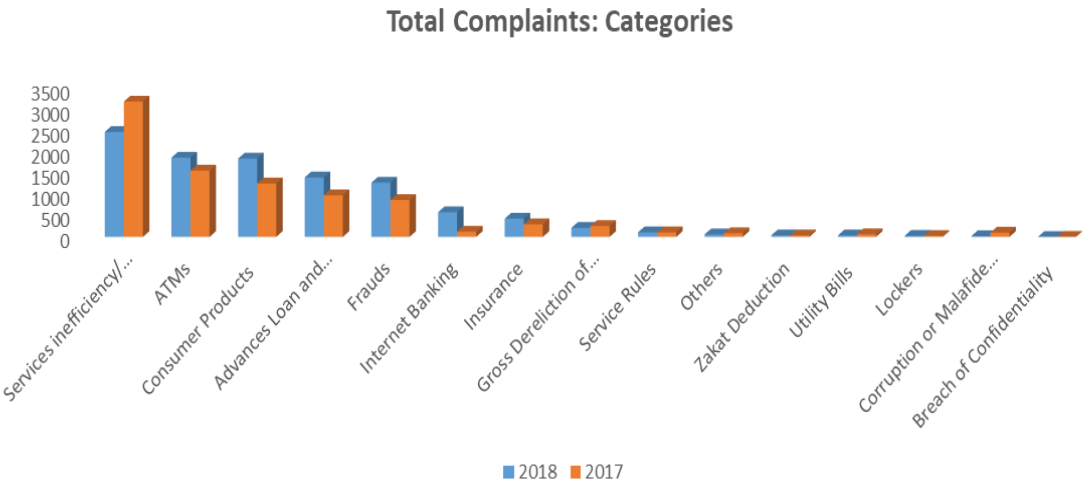
S. No.	Categories	2018	2017
1	Services inefficiency/ Delays/ Others	2457	3165
2	ATMs	1855	1552
3	Consumer Products	1833	1251
4	Advances Loan and Deposits	1391	974
5	Frauds	1270	865
6	Internet Banking	579	123
7	Insurance	429	296
8	Gross Dereliction of Duty	214	256
9	Service Rules	108	109
10	Others	60	88
11	Zakat Deduction	39	37
12	Utility Bills	37	64
13	Lockers	27	24
14	Corruption or Malafide Practice	19	101
15	Breach of Confidentiality	1	2
16	Lost Cheques	0	34
17	Foreign Currency account	0	16
18	Exporters/Importers	0	11
19	All sort of Problems	0	3
Total		10319	8971

Total Complaints: Categories

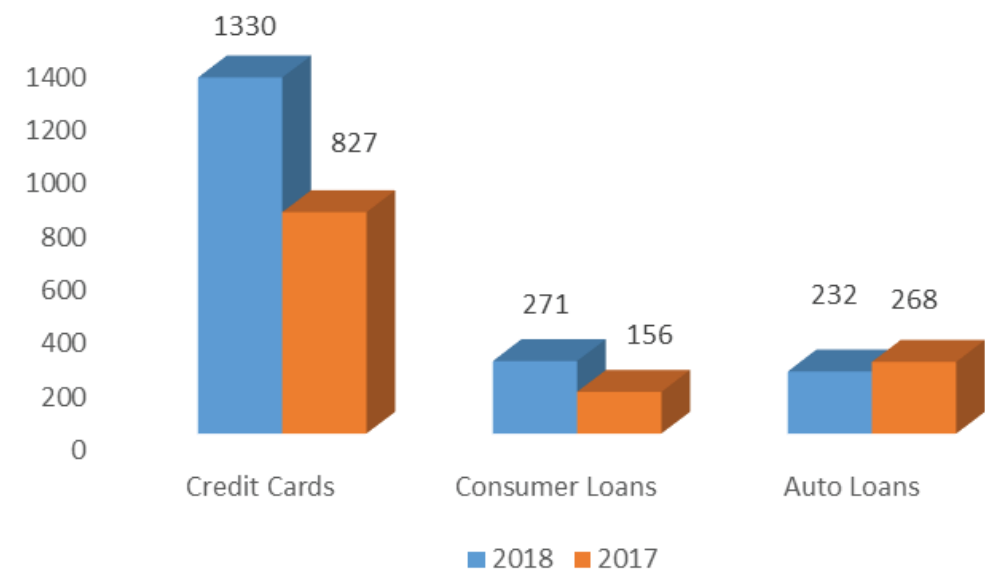


Total complaints received under the category of Consumer Products may be further broken down in three sub-categories as given below:

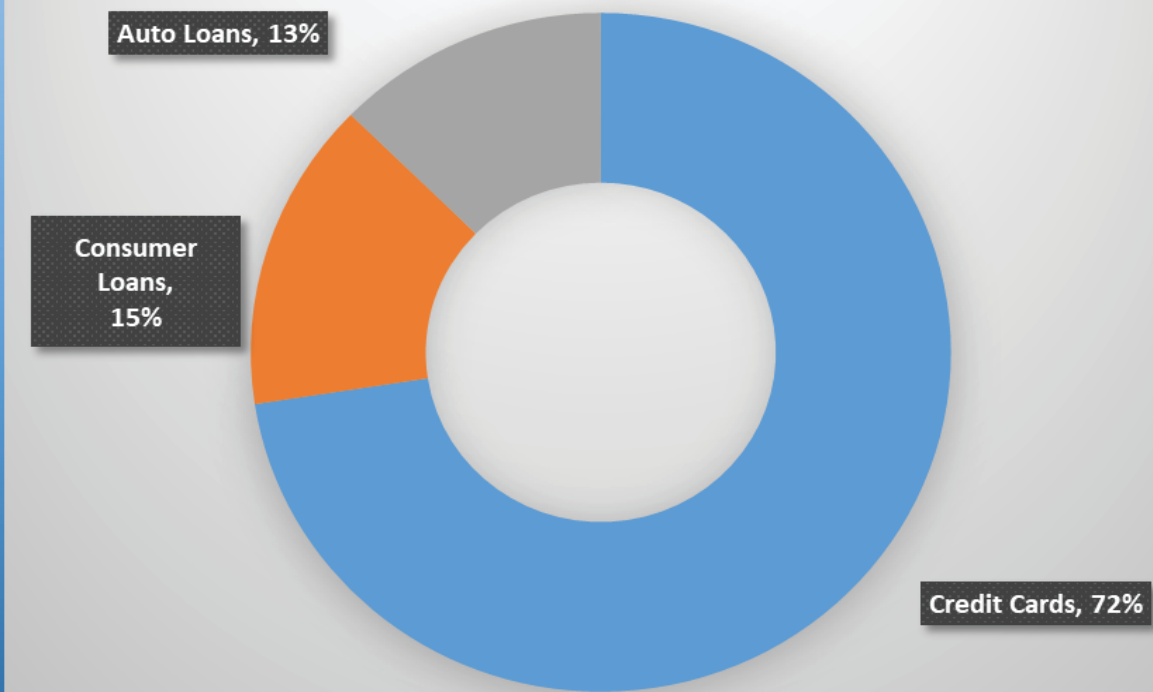
S. No.	Categories	2018	2017
1	Credit Cards	1330	827
2	Consumer Loans	271	156
3	Auto Loans	232	268
Total		1833	1251



Total Complaints: Consumer Products



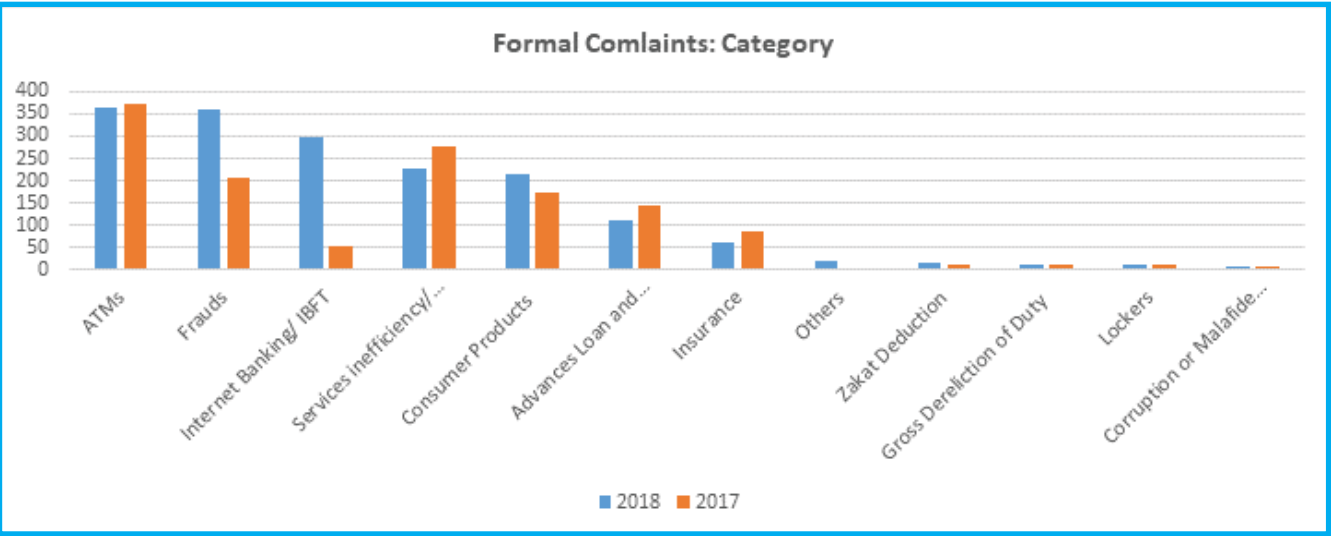
Total Complaints: Consumer Products

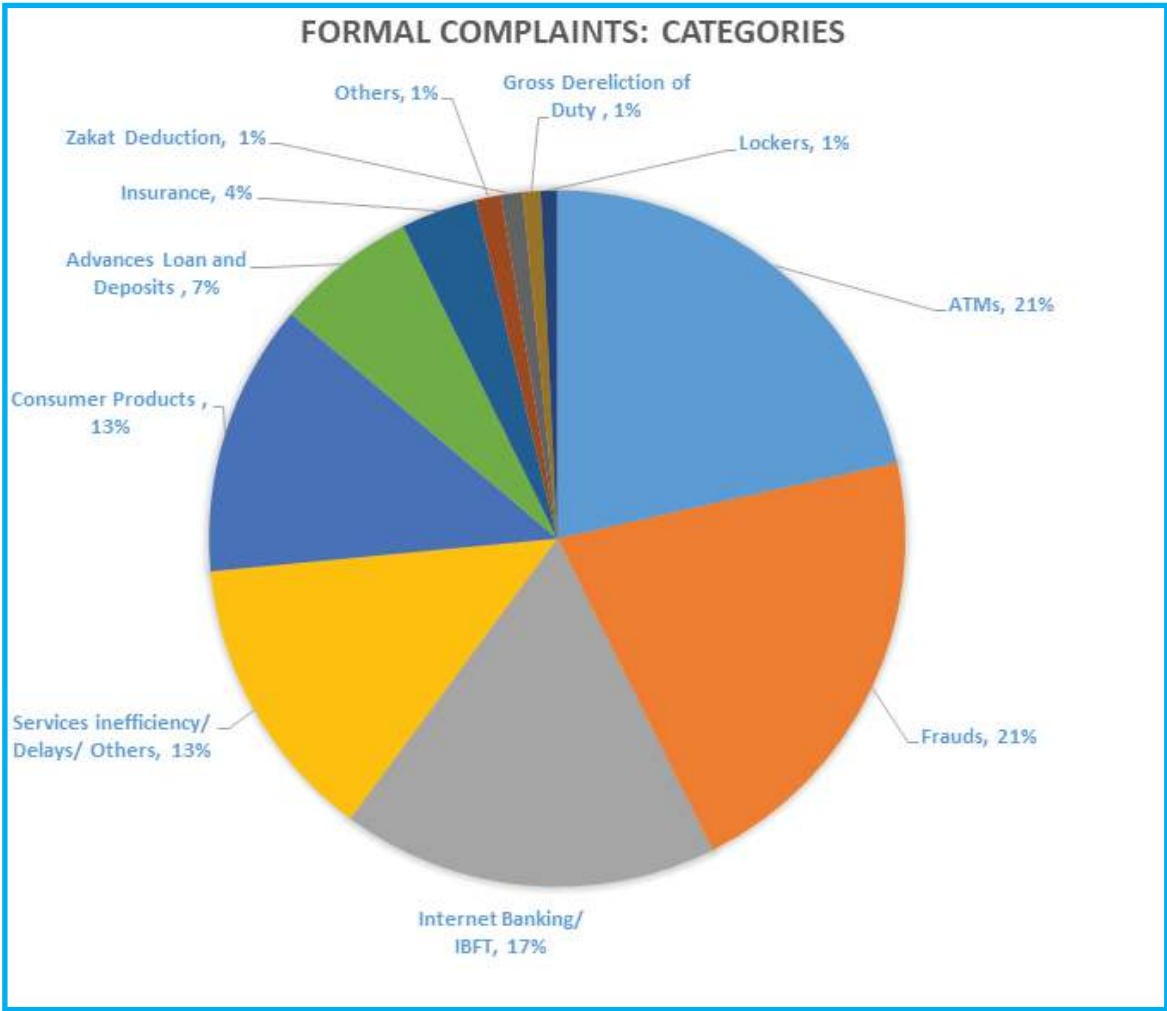


Complaint Categories: Formal Complaints

The following table and bar chart give a comparison between formal complaints received in 2018 and 2017 under different categories:

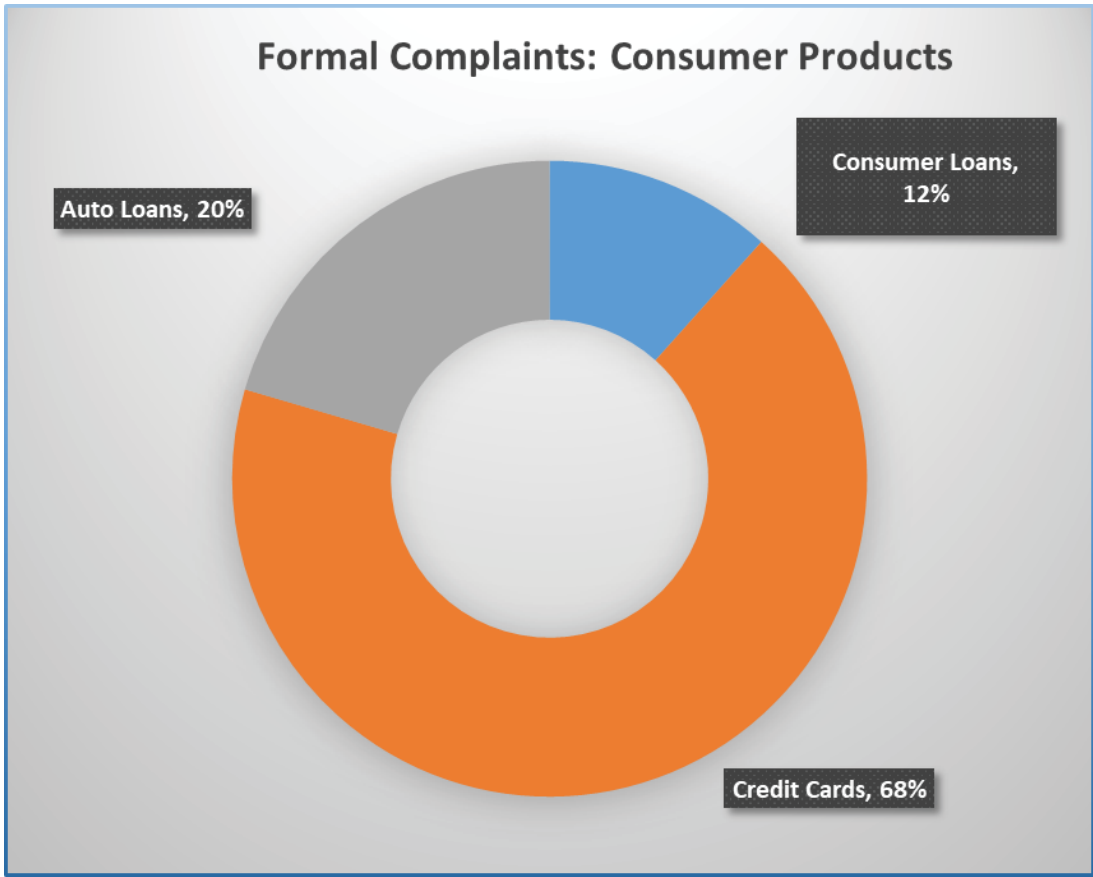
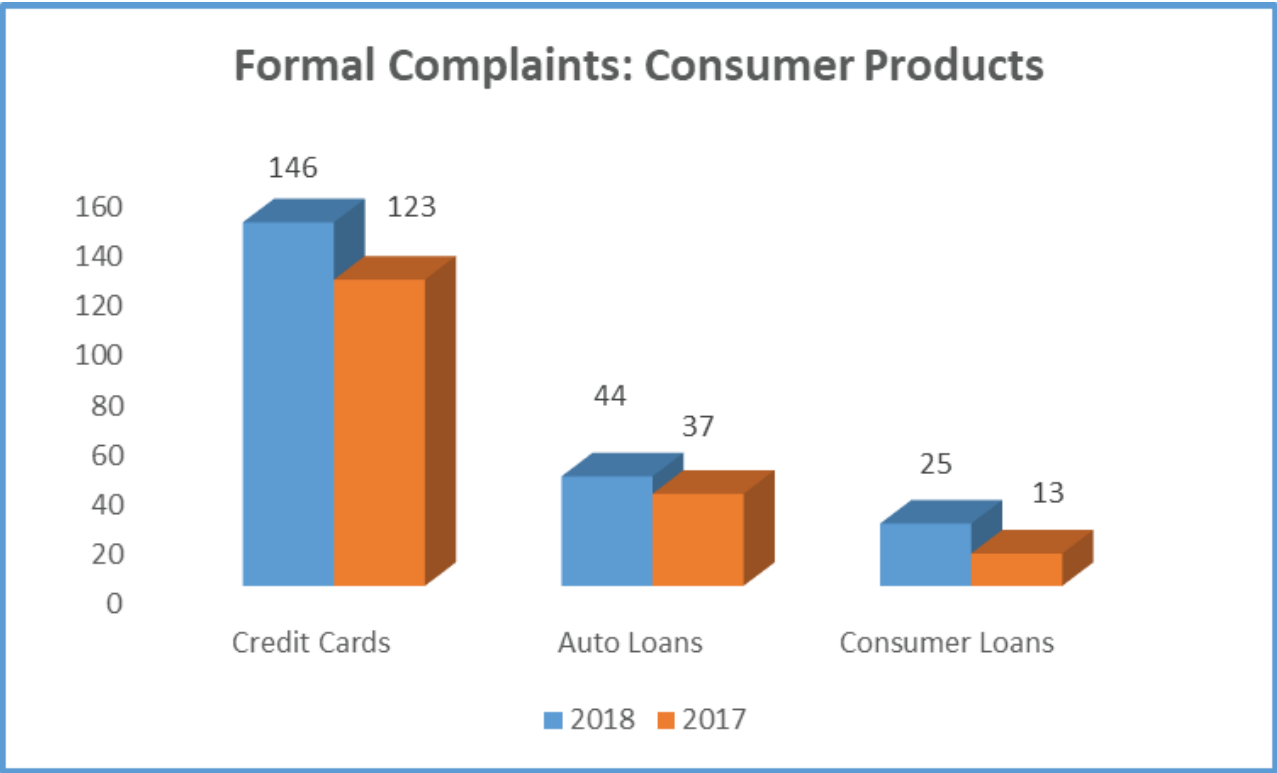
S. No.	Categories	2018	2017
		No. of Complaints	No. of Complaints
1	ATMs	365	373
2	Frauds	359	207
3	Internet Banking/ IBFT	297	54
4	Services inefficiency/ Delays/ Others	227	278
5	Consumer Products	215	173
6	Advances Loan and Deposits	111	146
7	Insurance	60	88
8	Zakat Deduction	17	13
9	Others	20	5
10	Gross Dereliction of Duty	14	12
11	Lockers	13	11
12	Corruption or Malafide Practice	7	9
13	Utility Bills	2	3
14	Breach of Confidentiality	1	2
15	All Sorts of Problems	0	3
16	Exporters/Importers	0	1
Total		1708	1378





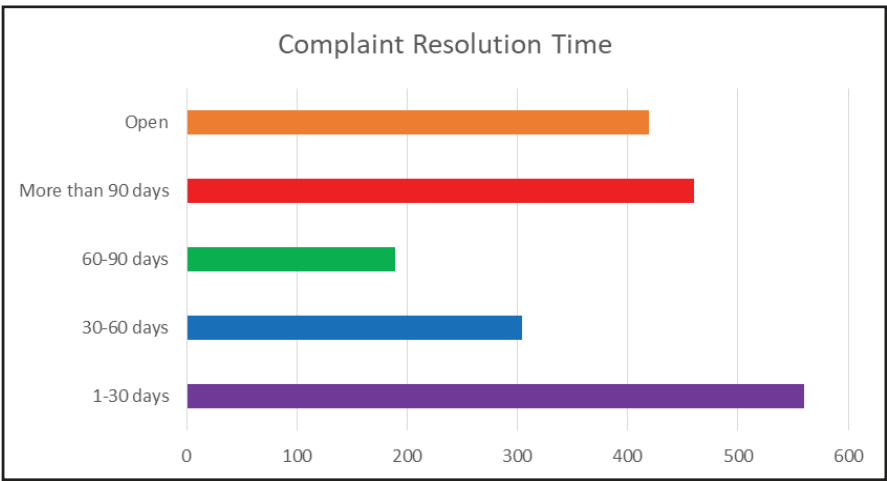
Total complaints received under the category of Consumer Products may be further broken down in three sub-categories as given below:

S. No.	Categories	2018	2017
1	Credit Cards	146	123
2	Auto Loans	44	37
3	Consumer Loans	25	13
	Total	215	173



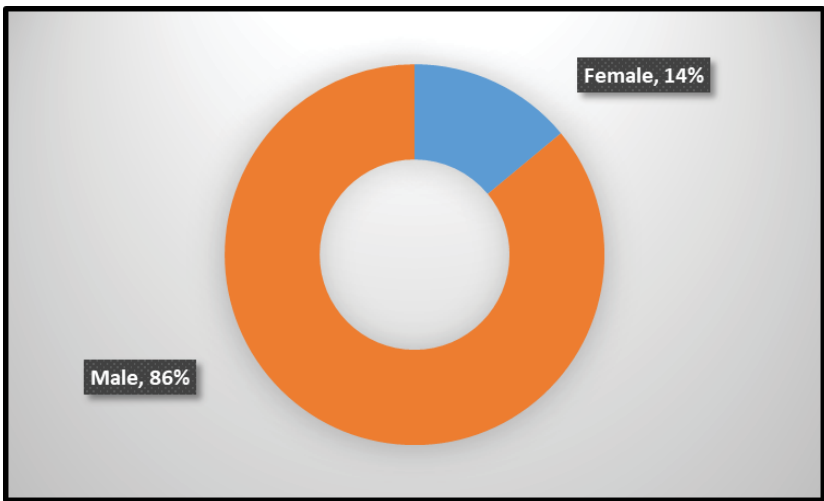
Complaints Resolution Time

No of Days	No. of Complaints	%
1-30 days	560	29.0
30-60 days	304	15.7
60-90 days	189	9.8
More than 90 days	460	23.8
Open	419	21.7
Total	1932	



As on 1st January, 2018, we had 224 carried over cases plus enhanced work load of 393 complaints in the first quarter of year 2018 as compared 325 cases in corresponding year ender 31st December, 2017. The percentage increase in the first and last quarter of the year 2018 remained at 21% - 22% respectively. Moreover, increase in workload and decrease in man power explains the complaint resolutions time.

Gender-wise break up of complaints



The source data of this report is our in-house complaint processing system called Banking Ombudsman Complaint Tracking System (BOCTS)

Incoming/ Outgoing Mails

As compared to the previous year, the work load has tremendously increased during the year under review. The increase in mails/ correspondence with the banks, complainants and other stakeholders is due to enhanced communication with the stakeholders.

Year	2018	2017
Incoming Mails	17022	15440
Outgoing Mails	17169	13670

Review Petitions and Representations

As noted earlier, the Mohtasib has the power to Review his decisions under Section 13 of Act XIV of 2013. Moreover, Section 14 of the Act provides that a Representation can be made to the President within thirty days of the decision, order, findings, or recommendations of the Mohtasib.

In the year under review, total number of 1471 formal complaints were resolved against which 59 Representations were made to the President, Islamic Republic of Pakistan.

During the year ending 31st December, 2018 three Review Petitions were filed and all three petitions were allowed.

Activities

1. Banking Mohtasib Pakistan calls upon the President of Islamic Republic of Pakistan

The Banking Mohtasib Pakistan Mr. Anis-ul-Hassnain called on the President of Pakistan at the Governor House, Karachi on 31st December, 2018 and apprised him about the performance of the institution. The President emphasized that timely implementation of Banking Mohtasib’s findings is of utmost importance for the satisfaction of complainants. He underscored that awareness campaigns including seminars must be arranged for the benefit of maximum number of banking customers.

The President appreciated the role of Banking Mohtasib towards protecting consumers from financial losses and assured his support to the institution.

2. Human Resource Development

i. Training organized by Secretariat Training Institution (STI) , Establishment Division, Government of Pakistan, Islamabad

a) Training on Effective Communication and Negotiation Skills held from 12th March, 2018 to 16th March, 2018 at STI Campus, Islamabad

The main objective of the training was to cater for emerging need of negotiation and communication skills for effective utilization of human resources. The major contents of the training include fundamentals of communication and negotiation skills, improving organizational communication through information technology and forms of official communication.

Assistant Directors from our Regional Offices Rawalpindi and Peshawar, M/s. Rana Nayyar Mehmood and Mehboob Azam Khan attended these workshops held at Islamabad.

b) Course on Official Urdu Language held from 26th March, 2018 to 30th March, 2018 at STI Campus, Islamabad

The course was focused on the importance of official communication and skills with special focus of use of Urdu Language in official correspondence. During the course various communication skills and techniques were taught.

Mr. Mushtaq Ahmed, Advisor and Mr. Aun Abbas – Assistant Director (Investigation) from Karachi Secretariat were nominated to attend the said course.

c) Five Days Course on Communication Skills from 26th March, 2018 to 30th March, 2018 at STI Campus, Islamabad

The course was designed to build professional excellence in communication specifically in public sector. The main content of the course include correspondence with Foreign Governments, members of public, noting and drafting of files etc.

From Karachi Secretariat, Mr Kazi Raheel Javed, Assistant Director HR/ Admin and Mr. Sohail Babur, Assistant Director - Investigation attended the subject course.

ii. Workshop on Strategic Intent of Human Resource Management organized by the Management Services Wing, Establishment Division (Cabinet Secretariat, Karachi) held from September 10 to 12 at Pak Secretariat Karachi

The main objective of the subject workshop was to help participants to understand the desirable change in Management Skills to maintain the organizational development and to achieve efficiency and effectiveness in public sector organization and was based on following three modules.

- Strategic Intent of Human Resource Management
- HRM Challenges and Modifying Behavior
- Emotional Intelligence and Organizational Effectiveness

The workshop was attended by Mr. Kazi Raheel Javed, Assistant Director HR/ Admin, Ms. Samreen Tanveer, Assistant Director (Coordination) and Ms. Naseema Yousuf , Deputy Assistant Director (Finance).

iii. Workshop on Procurement Management organized by the Institute of Tender Management (Affiliated with Skill Development Council, Lahore) held from 9th to 12th May and 10th to 13th October, 2018 at Karachi

The Institute of Tender Management organized workshops to cater to the need and to address issues related to PPRA Rules and Legal aspects in Procurement which included Bid evaluation, Audit objections and Contract management etc.

Keeping in view the significance and relevance of the subject, following officials of Banking Mohtasib Pakistan, Karachi Secretariat, attended these workshops.

PPRA/ SPPRA/ BPPRA Rules/ Legal Aspects in Procurement & How to Evaluate Bids

- | | |
|-----------------------|-------------------------------------|
| • Mr. Faisal Rashid | Deputy Director |
| • Ms. Samreen Tanveer | Assistant Director – Coordination |
| • Mr. Muhammad Imran | Deputy Assistant Director – Finance |
| • Mr. Fahad Haq Nawaz | Deputy Assistant Director – Finance |

How to avoid Audit Objections in Public Procurement

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| • Mr. Farman Ali Fazal Bhai | Deputy Director – Finance |
| • Mr. Fahd Haq Nawaz | Deputy Assistant Director – Finance |
| • Mr. Muhammad Imran | Deputy Assistant Director –Finance |

Controlling Corruption in Public Procurement & Tax Matters in Public Procurement/
Preparing Bidding Documents

- Mr. Farman Ali Fazal Bhai Deputy Director – Finance
- Mr. Muhammad Imran Deputy Assistant Director –Finance
- Ms. Naseema Yousuf Deputy Assistant Director –Finance

iv. FINCON 2018 (1st Conference in Pakistan on Fraud & Financial Crimes) followed
by two post conference workshops held on July 19 & 20, 2018 at Karachi Marriott Hotel

The conference aimed to provide dynamic learning experience to participants in key topics of fighting fraud, money laundering and cyber security risks. The international key note speakers shared their insights into the local and international best practices in preventing, detecting and responding to the financial crime risks with related legal and regulatory requirements.

Mr. Aamir Ali, Assistant Director – Investigation attended the said conference and workshops from the Karachi Secretariat of Banking Mohtasib.

v. A course on AML/ CFT Regulations of SBP and the reporting requirements under
AML ACT 2010 organized by the Institute of Bankers Pakistan (IBP) held on
October 26, 2018 at IBP, Karachi

The course was focused on the AML and CFT Act 2010 and the role of Fraud and Management Unit in competing the challenges arising out of fraudulent activities.

The course was attended by Assistant Directors (Investigation), Syed Junail Ahmed Zaidi, Mr. Satish Inder Jesrani, Mr. Muhammad Imran and Mr. Aun Abbas.

Issues

During investigation of complaints, we occasionally come across systemic deficiencies and control weaknesses within banks. Such weaknesses are brought to the attention of senior bank management. For issues of a serious nature, a report is submitted to SBP for such action as it may consider appropriate.

This section brings some of these issues which are being brought to the attention of State Bank of Pakistan so that appropriate regulatory intervention be made if considered appropriate.

1. Joint Accounts – ‘Either or Survivor’

During the course of our investigation, we have come across a situation whereby, a complainant was maintaining a joint account with his brother. After the demise of his brother, when the Complainant approached the Bank, he was advised that their account has been blocked as the death certificate of the deceased co-account holder was required which was subsequently provided by the Complainant.

However, the Bank did not allow the operation in the account by the Survivor and asked him to provide the succession certificate.

We took up the matter with the Bank drawing its attention towards clause 7 C of the Bank’s General Terms Governing the Opening and Operations of Accounts which reads as under:

“7. That in the case of Joint Accounts, the following provision shall, inter alia, apply:

C. In the event of death of any of us the Bank may continue to act from time to time in reliance upon any signing authority conveyed to the Bank until the Bank shall have received notice of death in writing from or on behalf of any of us and a death certificate is issued by a competent public functionary or evidence satisfactory to the Bank has been provided to the Bank. In the event of death of any of us, so established, the Bank shall treat the balance amount outstanding as being the property of the survivor(s) of us.”

We added that in view of the Bank’s own terms and conditions and the fact that no application for a succession certificate was ever filed in any Succession Court, the Bank had no grounds for having rejected the Complainant’s claim and was bound by the Contract to pay the balance in the account to the Complainant/ Survivor.

The Bank on the other hand took the position that the law is very clear that any amount pertaining to a deceased person should go to his / her legal heirs as per their share and the authority to determine the legal heirs and their respective shares lies solely with the Courts of Pakistan and the Bank has no authority to take any decision or steps in such matters.

It is more likely that, the other banks are also following the same practice which is in violation of the terms of the contract signed by the parties in a Joint Account as “Either or Survivor”.

SBP is therefore, requested to examine the issue for such suitable uniform terms of contract instructions as it may deem appropriate.

2. Credit Cards – Penalty charged before the due date

We have come across an instance, where the Bank has charged the penalty on Complainant's Credit Card, although he paid payments of all the obligation timely. The Bank also reported his name on ECIB.

Upon our making enquiries, the Bank stated that in the Auto Debit Instruction Form it is mentioned that due payment will be deducted from the account one day before the due date. In the month of May 2015, the Complainant's total billed amount was Rs.4,446/11 against which he directly submitted the payment in credit card on the due date. Since auto debit was executed one day before the due date, he was charged with auto debit rejection fee in the statement of June 2015. He did not pay that amount, resultantly late payment charges were levied in subsequent monthly statements and card was reported charged off in the month of January 2016.

The Bank, however, reversed the charges upon our intervention and informed the Complainant that delinquent history in eCIB report will continue to be treated for the period of one year.

In our view, the Bank cannot burden a customer with a liability before it's accrual and it is due- for payment on the due date. A party in a contract cannot unilaterally change the plain meaning of words of the contract by imposing penalty before the due date contractually agreed upon.

In order to avert such incidents of unjustified charges SBP is therefore, requested to take cognizance of this matter for such action as it may deem appropriate.

3. Provision of Copy of Account Opening Forms

During the course of investigations, we have come across number of instances whereby a written acknowledgment receipt of Account Opening Form (AOF) is invariably produced and shown to prove that the Banks are compliant to the SBP's directives contained in BSD circular number 12 dated March 17, 2001, reemphasized in BPRD circular No. 07 of 2011 which, interalia runs as under:

"A copy of Account Opening Form must be provided to the account holders duly verified by the authorized official (s) of the branch with proper record of acknowledgement."

The bank customers when questioned during hearing proceedings have surprisingly a different story to tell. They deny receipt of the basic relationship documents, but accept their signature on AOF taken by the Bank at the time of opening of their account.

This prevailing flaw needs to be addressed immediately in order to avoid unauthorized, uncalled for and unsolicited banking practices. A method needs to be devised of course with the mutual consultation of all stake holders to remove this flaw and rectify this situation as early as possible.

SBP is requested to issue suitable instructions as it may deem appropriate.

4. Other shortcomings and lapses by Banks

- Managers or other officers appearing in a hearing before Banking Mohtasib are not properly prepared to furnish the bank's defense. For instance, they do not generally come up with relevant necessary information or original documents or even attested copies of documents on which their defense is supposed to rest. The defense of banks at the hearings is so low that they even fail to appreciate the logic of questions being put up to them.
- Section 82 B (4) (b) of Part IV A of the Banking Companies Ordinance, confers the power and responsibility to the Banking Mohtasib to facilitate an amicable resolution of complaints after hearings. In fact this is rendered impossible for the reason that the managers or officers of the bank appearing at the hearing have no such authority from the bank to negotiate and arrive at an amicable settlement and they tend to refer bank the simple issues to their Head Offices which not only delays the process of speedy justice but also leads to a further series of communications with the Banks to reach to a fair decision.
- The State Bank of Pakistan, through circulars, has made it mandatory that all banks shall ensure that their ATMs shall be equipped with cameras and CCTVs fixed at the correct angle. However, in most complaints arising from malfunction of ATMs it is found that both the inbuilt cameras and CCTV were not fixed at the correct angles. It is also found that in many cases the CCTV footages were not produced or had been conveniently erase after the prescribed time, despite timely intimation and the pendency of the dispute in which case the same ought to have been preserved till the dispute was resolved.

Case Studies

Case 1: Right of SET OFF and automatic deduction from customer’s account

The complainant stated that he had issued a cheque of PKR 500,000 but the Bank did not honor it. Upon query, the bank responded that it had taken over ‘A’ Bank’s consumer operations and found that the customer had a liability amounting up to PKR 496,220 towards the Bank. Hence it had exercised its right of SET OFF to adjust the liability owed to the ‘A’ Bank against the customer’s money in his account.

It was contended on behalf of the bank that the Banking Court had exclusive jurisdiction on this matter under the Recovery of Finance Ordinance 2001, and also that by a judgment of a single bench of Lahore High Court-Lahore reported in (PLD 2018 Lahore 322); the Banking Mohtasib had no jurisdiction to adjudicate controversial facts in any matter. These arguments were repelled by the fact that the complainant was not seeking recovery of money and that the decision of the LHC in accordance with Article 201 of the Constitution of the Islamic Republic of Pakistan is, to the extent that it decides a question of Law or is based upon or enunciates a principle of law, is binding on all courts subordinate to it.

In light of the judgment of Supreme Court of Pakistan in Civil Appeal No. 167-Q of 2005 decided on 7th April 2015, it is already a settled law that the right/power to SET OFF can only be exercised where the amount claimed was due and determined by a competent judicial forum, which was not the case as the Bank exercised this right in violation of the settled principle of law on its own and “became a judge in its own cause.” Consequently, the Banking Mohtasib Pakistan ordered the Bank to reverse the SET OFF leaving it open to the Bank to file a suit under Financial Institutions (Recovery of Finances) Ordinance, 2001, which would determine the monies, if any, due from the customer to the Bank and sought to be set off or pass a money decree. The bank is in representation.

Case 2: Internet Bank Fund Transfer Fraud (IBFT) without ATM Card

The Complainant approached the office of the Banking Mohtasib stating that an amount of PKR 489,000 had been fraudulently withdrawn from his bank account maintained at Bank ‘B’. He further stated that upon his complaint the Bank credited his account with PKR 49,500 and although he had deposited a sum of PKR 439,000 the rest had not been credited to date. The Bank termed the transactions as customer’s liability due to disclosure of personal/confidential credentials by the customer in a phone call received from a fraudster pretending to be an army officer. After conducting an inquiry into the matter, it came to light that the complainant who is a semi-literate person had never availed any ATM card or internet banking facility. The Bank admitted that the customer had never in his AOF or otherwise availed any facility such as SMS alert, Debit or Credit cards, IBFT facility or mobile banking. He only had a cheque book.

During the course of investigation, the Bank admitted that it had not issued any ATM card to the customer and only a virtual Permanent Account Number (PAN) had been provided to him as default to be able to use internet banking if he so required in the future. It also transpired that two-factor verification had not been performed in this case as the complainant never had an ATM hence did not have a PIN code, and the transactions were conducted by using the static data* of the customer with the Bank. The Bank also failed to produce its SOP of internet or mobile banking despite being repeatedly asked for it and failed to answer how their internet banking system could register a customer without an ATM Card and PIN Code and generate a virtual card for an unsolicited customer on its own? The Bank also did not raise any alert for suspicious activity and failed to lodge a complaint with the FIA when the fraud was revealed.

Thus, it was established that the internet banking facility was being offered by the Banks without seeking specific approval from the customers, without covering the apparent basic risks of fraud as the internet system continues to function without any effective firewalls or minimum protection level for the customers of the Bank. It was also noted that the system was incapable of identifying the customer's profile as a semi-literate person to ascertain whether he/she was incapable of handling internet banking in the modern world where the fraudsters were highly equipped with technical skills of cybercrime against the defenseless customer.

Accordingly, the Banking Mohtasib Pakistan ordered the Bank to make good the loss of the customer amounting to PKR 439,000. The Bank filed a Representation to the President of Pakistan against the Order of the BMP, which was rejected and the orders passed by the BMP was upheld.

*Static data is such as CNIC number, mother's name, and account numbers

Case 3: Non-payment of LC

The complainant stated that he was running an export business and as advised by his Bank had shipped his consignment against 60 days DA/LC of 'X' Bank. He also stated that his Bank had also given their commitment to discount the LC after dispatch of shipping documents and receipt of SWIFT message. However, when he had shipped the consignment the Bank went back on its offer to discount the LC stating that neither the opening Bank was their correspondent Bank nor an 'A' rated Bank. On maturity date, the opening Bank did not pay the export bills and all his requests to his Bank to solve the matter went in vain; hence his complaint.

Upon query raised from this office, the Bank stated that it had not negotiated the documents as the opening Bank (Bank 'X') was not an 'A' rating Bank and had merely undertaken correspondence with them to release the payment at the earliest. The Bank also took the stance that it had sent the documents "under collection" and not under LC. The Bank had no reply to the query that how had it entertained the LC request of the customer who had shipped the goods as per LC terms and conditions, if it could not negotiate the documents with the opening Bank? The Bank had no answer except for repeating the same stance that the opening Bank was not an 'A' rated Bank. The complainant also stated that after receiving the LC draft he had sent it to his Bank for approval who allowed him to proceed and the LC draft showed the name of Bank 'X' as opening bank with DA/LC payable after sixty (60) days from Bill of Lading date. He also categorically stated that the concerned staff neither ever mentioned the status of the Bank 'X' for not being their correspondent Bank nor anything regarding its poor rating and warning customer not to ship the consignment "under collection." Had he been informed of the status of the opening bank by his Bank, and that his Bank had not gone back on its commitment, he would not have been entrapped. The Bank also had failed to produce SMS Log book when confronted by the complainant with SMS messages confirming the LC status on dates "prior to shipment date."

In light of the evidence produced on record, the Bank was thus found liable for negligence in demonstrating the due duty of care towards the customer as per settled law and as required under Article 9 of UCP 600 and did not initiate any recovery proceedings under applicable law through ICC Pakistan and ICC Paris. It has been laid down that the Bank owed an implied contractual duty to forward information to its customers where it knew that the customer was relying upon it to do so in connection with a proposed transaction of which the Bank was aware of.

The Bank filed a representation to the President of Pakistan against the order of the Banking Mohtasib which was rejected and order of the BMP was upheld. The Bank has filed constitutional petition in High Court of Sind.

Case 4: ATM Fraudulent Transactions

The complainant stated that his account was debited with an amount of PKR 50,000 through three transactions of PKR 20,000, PKR 20,000 and PKR 10,000 each which were not conducted by him and his ATM card had remained in his custody throughout. The Bank took the plea that neither any Point of Compromise (POC) was found during the course of internal investigation nor any evidence of skimming was discovered and the transactions were successfully conducted as per EJ Roll. CCTV footage acquired from the acquirer Bank was shown to the complainant who was unable to identify the person using the ATM. However, the CCTV footage was not preserved by the issuer bank and hence could not be produced before this forum in violation of explicit instructions/regulations of the State Bank of Pakistan to maintain complete visual records of all ATM transactions for a period of one year as per the binding circulars of the Regulator; the SBP. Therefore, as the Bank was found violative of the prescribed law and not able to produce any evidence to substantiate its defense the Banking Mohtasib Pakistan ordered the issuer Bank to credit the complainant's account with PKR 50,000. The Bank filed representation and BMP order was upheld and Bank complied the order.

Case 5: Internet Banking Funds Transfer (IBFT) Fraud- Bank's Staff Misguidance

The complainant stated that he received an SMS from a private mobile number asking for verification of accounts. When he called that number, he was asked to share personal information and all his credentials*. Since he had never used his ATM card he went to the concerned branch where the Bank Manager told him that if he receives a call from Bank's own UAN he can act upon the instructions communicated thereby. Accordingly, the complainant acted on the instructions after receiving a call from Bank's UAN (while he was still sitting with the said manager of the Bank) and disclosed his personal information as directed and confirmed by the Branch Manager. Soon afterwards he received a phone call from his bank, that the entire balance in his account had been withdrawn. When the AOF was examined it did not show any column for usage of different services and products being offered by the Bank. The Bank's officers confirmed that in order to avail various services including issuance of ATM card and internet banking the customer was required to submit a separate request as his account was a low Risk Account with minimum requirements. The branch manager accepted his blunder for TELLING the complainant to act on the advice, if received from Bank's UAN. This amounted to prove gross negligence frankly admitted by the Bank's staff in misguiding the complainant and causing loss to him. Hence, the Banking Mohtasib Pakistan according to the well settled principle of vicarious liability ordered the Bank to make good the loss of the complainant. the Bank filed Representation which was rejected and BMP order was upheld.

*including his ATM card and was told that if he did not do so his account will be blocked under instructions from the SBP.

Case 6: Cash Deposit Fraud by Bank employee

The complainant stated that he had deposited PKR 500,000 in his account but it was not reflected in his account. He possessed a valid Pay-In slip. Upon intervention of this office the Bank produced its Audit & Investigation report which confirmed embezzlement of funds from 49 different accounts by the Branch manager on account of which a FIR had already been registered with FIA by the Bank's authorities. Examination of documentary evidence revealed that three cheques were found missing from the complainant's cheque book and the diary of the Branch manager showed a remaining payment of PKR 130,000 against the complainant's name hence creating doubts if the latter had already been compensated for the remaining amount against the missing cheques out of books, as no stop payment instructions were found to be made by him. However, the Bank failed to produce any evidence regarding money withdrawn through the missing cheques or substantiate its suspicion of an out of books settlement between the complainant and the accused. Accordingly, on the well settled principle of vicarious liability, the Banking Mohtasib Pakistan (BMP) ordered the Bank to make good the loss of the complainant. The Bank filed a Representation to the President of Pakistan against the Order of the BMP, which was rejected and the orders passed by the BMP was upheld.

Case 7: Unauthorized Blocking of Account

The complainant stated that she was maintaining a joint account with her husband. Upon demise of her husband she withdrew all the money and opened up another joint account with her daughter depositing the funds in it. Upon a legal notice served by the son of the complainant to the Bank; the bank blocked the joint account she had opened up with her daughter. The Bank took the plea that the complainant had assured the Bank's staff that she and her daughter were the only legal heirs of the deceased and as her occupation was shown as a housewife, the Bank rightfully assumed that all the money in the earlier joint account closed by the complainant belonged to the deceased, on which all the legal heirs had right according to the law. So, in order to safeguard the interests of all the legal heirs, the Bank had rightfully ceased the operations of the joint account opened by the complainant along with her daughter, after the closure of the other joint account.

Upon examination of record, it was revealed that nowhere had the complainant given any assurance to the Bank's officials regarding the legal heirs of the deceased and had simply requested to close down the joint account in her and her deceased's husband's name which she had the legal right to do on account of being the "Survivor" to the joint account operated as "Either or Survivor" under contract with the Bank set forth in the AOF. The Bank failed to produce any evidence to confirm any legal authority they had, to cease the other account opened by the complainant with her daughter. The Banking Mohtasib Pakistan ordered the Bank to remove the "Debit-Block" on the account allowing her to operate the account freely.

If the alleged heir is so advised it is open to him to file a succession or a civil suit in a competent court plainant for his share of the monies, if any. The Bank has complied the order.

Case 8: Internet Bank Funds Transfer Fraud- Malfunctioning/ Hacking of Bank's security system

The complainant stated that he was maintaining an account with the Bank and availing internet banking facility. He never shared his personal credentials with anyone. Nevertheless, an attempt was made to log in his account for which SMS alerts were received after a lapse of two days in spite of the fact that he had earlier duly notified the banking authorities regarding the attempts to log in his account. Funds transfer was made from his account and the SMS alerts were received after a delay of 4 hours after the said transaction/s had been conducted. Upon his complaint, the Bank failed to resolve the matter. Instead in its response the Bank produced the internal investigation report which stated that the complainant's account was blocked after his request when the funds had already been withdrawn and no loopholes or breach of security system was detected and the Bank was in compliance with the two-factor authentication procedure as required under instructions of the State Bank of Pakistan. Hence the Bank declared the claim as customer's liability on account of sharing of confidential personal credentials.

During the course of hearing, the Bank officers admitted a lapse of two days in generation of SMS alert message. However, they took the stance that the funds had been transferred using the one-time password (OTP) valid for ten minutes only and was sent to the registered mobile number of the complainant. Upon examination of record, it was found that several attempts on the complainant's account had been made through a Proxy server indicating the origin as Ghana and Togo, but the Bank's Fraud Detection System failed to note suspicious and unusual pattern of unauthorized account access which is demonstrative of the inherent weaknesses of the system. It was also found that the generated OTP was delivered to the complainant's registered mobile number after the transactions had already been conducted and completed.

Hence it became clear that either the Bank's system was malfunctioning or had been hacked through social engineering as it failed to substantiate any lapse on part of the complainant or relationship between the complainant and the beneficiary to prove the transactions with proper and valid mandate. It was obligatory on the Bank under Section 41 of the Payment System and Electronic Fund Transfer Act 2007 to prove that the funds transferred to the account of the beneficiary were authorized with the proper and valid mandate. Accordingly, the Banking Mohtasib Pakistan (BMP) ordered the Bank to make good the loss of the complainant.

The Bank filed a representation to the President of Pakistan against order of the BMP, which was rejected, and the orders passed by the BMP were upheld. The Bank then refunded the disputed amount to the complainant.

Case 9: Non-Dispensation of Cash from ATM

The complainant stated that he used his Bank's ATM card at ATM installed at a Bank 'P', to withdraw PKR 20,000. However, the machine did not dispense cash but his account was debited with that sum. The Bank did not pay any heed to his complaint. The Bank took the stance that it had declined the complaint on the basis of the EJ Roll provided by the Bank which showed a successful transaction and dispensation of the cash. The Bank was asked for the CCTV footage of the disputed transaction which it did not provide on the pretext of time constraint. Upon inquiry, it transpired that due to negligence exhibited on part of Bank officials who did not communicate it to the Bank to retain or retrieve the CCTV footage, this critical secondary evidence was not preserved. This was a blatant violation of the directives of the State Bank of Pakistan issued in this regard and set forth in SBP PSD circulars 1 of 2006 and 2 of 2007. Accordingly, the Banking Mohtasib Pakistan ordered the Bank to credit the customer's account with PKR 20,015.

The Bank filed a representation before the President of Pakistan challenging this order which was rejected and the order of the Banking Mohtasib Pakistan was upheld.

Case 10: Cheque deposited deliberately in a different account

The complainant stated that a cheque of PKR 3,274,058 issued in the name of M/s. 'N' was collected by the Bank in Nowshera and its proceeds were credited to the account of one Mr. 'W'. The Bank refused to rectify the wrongdoing so he filed a complaint with the office of Banking Mohtasib Pakistan. Upon inquiry, the Bank admitted involvement of its employees in fraud in violation of banking laws and practice; in particular of section 123-A of the Negotiable Instrument Act by wrongly crediting the amount into the account of the brother of the Branch manager (who had by then been removed from the service of the branch), causing loss to the customer. The Bank also took the plea that the matter had been referred to the FIA and the case was under investigation and the BMP was therefore barred under the BCO from entertaining the complaint as it was proceeding in another court of law. However, the Bank was informed that the case before the FIA was of criminal nature whereas the complaint before this office was of civil nature and it is settled law that where civil and criminal cases arising out of the same facts and are proceeding simultaneously, the case of a civil nature will take precedence and must be decided first. Accordingly, the Bank was ordered to credit the complainant's account with PKR 3,274,058. The Bank filed a Representation to the President of Pakistan against the Order of the BMP, which was rejected and the orders passed by the BMP was upheld.

Case 11: Misappropriation of funds

The complainant stated that she was maintaining an account at the Bank but another fake account was opened in her name and PKR 2,735,500 was transferred from her account to the fake account and then an amount of PKR 2,600,000 was re-credited to her account causing her a loss of PKR 135,500. She further contended that she had obtained one single insurance policy but three more insurance policies were issued in her name. She got all the policies cancelled but due amount of PKR 150,000 against one insurance policy had not been refunded to her despite having been received from the insurance company by the Bank. The Bank took the stance that the allegedly misappropriated PKR 2,280,909 had been successfully credited to the complainant's account and the complainant had not produced any evidence to substantiate her claim of PKR 135,500. Furthermore, the Bank submitted that the complainant had been paid a sum of PKR 63,381 in addition to the due premiums against the said insurance policies. Upon inquiry conducted by this office, it was revealed that PKR 2,735,500 were debited from the account of the complainant without any lawful authority, out of which PKR 2,600,000 were credited back after 20 days. The Bank also admitted having issued four insurance policies from the complainant's account out of which three were issued without her consent or authority. It was also proved that a refund of cash value of PKR 125,207 against one single policy had not been refunded to the complainant. The Banking Mohtasib Pakistan ordered the Bank to pay an amount of PKR 260,707 (135,500+ 125,207) to the complainant. The order is under implementation.

Case 12: Bank Guarantees Cancellation

The complainant stated that his company along with his partner company had entered into a contract with another company and had provided Bank Guarantees (BGs) for a joint project. However, upon violation of the terms of contract by the other company the complainant refused to extend the validity of two BGs which subsequently expired. Upon expiry of the BGs, the complainant approached the Bank to adjust the BGs against its running finance (RF) facility being availed by the complainant but the Bank refused to do so insisting on a physical surrender of the original BGs for cancellation whereafter the RF facility will be adjusted. The Bank took the stance that it had earlier been informed by the other company, that the complainant had failed to fulfil his contractual obligations and it was unable to release the security for that reason. However, it failed to quote any law under which it could refuse to release the security since the BGs had expired and no claim had been made against the same. The stance of the Bank was thus found to be in violation of the law and policy directives issued by the State Bank of Pakistan. The Banking Mohtasib Pakistan directed the Bank to release the payment to the complainant. The Bank complied with the order and the payment was released to the complainant.

Case 13: Fraudulent withdrawal of funds from customers' joint account by Forged Cheque

The complainant submitted that he and his wife (both working abroad) were maintaining a joint account in Karachi. During their absence from the country, an amount of PKR 13.225 million was allegedly withdrawn from their account through nine unauthorized transactions, within a period of three months. The Bank did not solve their problem upon the complaint made by them. Therefore, they lodged a formal complaint with the office of Banking Mohtasib Pakistan. Upon our query, the Bank responded that its fraud investigation team was unable to reach any conclusion in this case as the signature on the cheques were found to be genuine as per Bank's record. However, in view of the existing proofs regarding travel history of the complainants and her absence from the country at the relevant time was proved beyond doubt. Hence the chance of forgery by someone who had access to the cheque book and customers' information, could not be ruled out.

During the course of investigation, it was revealed that the original cheque book of the complainant had remained unused and the amount had been withdrawn by using another cheque book issued in the customers' names. It was also revealed upon examination that the signatures through which the other cheque book had been issued and the amount had been withdrawn, did not match with the original signatures of the complainant. The forensic report also confirmed that the signatures through which the amount had been withdrawn were dissimilar to the original signatures of the complainant. No CCTV footage was available with the Bank for the time period during which the cheques had been encashed.

The Bank's stance that the complainant's wife (the other account holder) was present at the time of withdrawal on all nine occasions of transactions was not found to be credible in light of the evidence (passport/travel history) placed on record. Hence in view of the evidence placed on record, the Banking Mohtasib Pakistan directed the Bank to make good the loss of the complainant. Order of the BMP has been complied.

Case 14: Deduction of Zakat from Joint Account in spite of affidavit submission

The complainant stated that she was maintaining an account with Bank 'P' since 90s which was taken over by Bank 'F'. She had two savings and one current account at the Bank out of which one saving account was a joint with her daughter. She had duly submitted affidavit regarding non- deduction of zakat. (CZ-50). However, the Bank deducted Zakat from the account on the pretext that an affidavit from her daughter was also required, which had not been submitted. The Bank submitted that the zakat had been duly deducted as affidavit from the complainant's daughter had not been received within the stipulated time period and once the deduction had been made it could not be reversed. During hearing the complainant informed that she received a SMS on 21-05-2018 (5th Ramzan) from the Bank requiring her to submit the CZ-50 form/affidavit. In response, she provided affidavit of herself as well as of her daughter, as of March 2018 to the Bank, and addressed a letter to the regional head of the Bank in this regard. The Bank's representatives were asked to provide SOP/Rules or any such directives from the State Bank of Pakistan or the Zakat administration in order to confirm their submission that in case of a joint account all the account holders were required to provide the required affidavit individually and separately. However, the Bank failed to produce any evidence in this regard. Accordingly, the Banking Mohtasib Pakistan directed the Bank to credit an amount of PKR 222331.96 to the complainant's account. Bank complied the order accordingly.

Images 2018

The then Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Anisul Hassnain called on the President of Islamic Republic of Pakistan at Governor House Karachi on 31st December, 2018.



The then Banking Mohtasib, Mr. Anisul Hassnain while presenting the Annual Report 2018 to the then Governor, State Bank of Pakistan Mr. Tariq Bajwa on March 27, 2019



Mr. Kamran Shehzad, present incumbent of the Office of Banking Mohtasib presenting Memento to Mr. Anisul Hassnain, the outgoing Banking Mohtasib



Mr. Muhammad Ali Jangda, Senior Advisor presenting Bouquet to welcome Mr. Kamran Shehzad - the Banking Mohtasib



Mr. Anwer A. Chaudhry, Senior Advisor presenting Bouquet to the outgoing Banking Mohtasib, Mr. Anisul Hassnain (Mr. Anisul Hassnain was Banking Mohtasib w.e.f 14th March, 2013 to 14th April, 2019)



Syed Faheemuddin Ahmed, Senior Advisor presenting Bouquet to Mr. Mansur-ur-Rehman Khan (Mr. Mansur ur Rehman was Banking Mohtasib w.e.f. 2nd May, 2009 to 30th April 2012)



Mr. Aamer Aziz Saiyid, Senior Legal Advisor presenting Bouquet to Mr. Azhar Hamid - the First Banking Mohtasib (Mr. Azhar Hamid was Banking Mohtasib w.e.f 2nd May, 2005 to 30th April, 2008)



Group Photograph of all the Officials/ Staff of Banking Mohtasib Pakistan
at the Farewell cum welcome lunch for the outgoing and incumbent
Banking Mohtasib



The then Banking Mohtasib, Mr. Anisul Hassnain with
the staff of Admin and Finance Wing



The then Banking Mohtasib, Mr. Anisul Hassnain
with officers of IT, Admin & Finance Wing



The then Banking Mohtasib, Mr. Anisul Hassnain with
female staff members of Karachi Secretariat

Human Resource Development



Group Photograph of the Banking Mohtasib staff members with other participants of the Workshop on Strategic Intent of Human Resource Management organized by the Management Services Wing, Establishment Division (Cabinet Secretariat), Karachi



Group Photograph of the Banking Mohtasib Office's Staff Members with other participants of the Course on AML/ CFT Regulations of SBP and the reporting requirements under AML ACT 2010 organised by IBP

Group Photographs of the Banking Mohtasib Office's Staff Members with other participants of the Workshops on Procurement Management organized by the Institute of Tender Management



Our Regional Offices



Regional Office Rawalpindi

Mr. Muhammad Khalid Farooq
(Regional Manager)

Mr. Saleem Akhter
(Sr. Legal Advisor II)

Mr. Nayyar Mehmood
(Assistant Director)

Mr. Yasir Aziz
(Office Boy)

Mr. Kaleem Akhter
(Driver)



Regional Office Lahore

Mr. Maqsood Ahmed
(Deputy Assistant Director)

Mr. Khalid Maqsood Ahmed
(Regional Manager)

Mr. Tariq Mahmood
(Assistant Director)

Mr. Asif Ali
(Office Boy)



Regional Office Quetta

Mr. Ejaz Ahmed
(Assistant Director)

Mr. Abdul Khaliq Naqi
(Regional Manager)

Mr. Faizul Rasool
(Office Boy)



Regional Office Multan

Mr. Muhammad Shafaqat Ali
(Regional Manager)

Mr. Zainul Abidin
(Office Boy)



Regional Office Peshawar

Mr. Mahboob Azam Khan
(Assistant Director)

Mr. Rehmatullah
(Regional Manager)

Mr. Ishrat Khan
(Office Boy)

Our Team of Senior Advisors and Advisors



Aamer Aziz Saiyid, Sr. Legal Advisor I

A civil and commercial lawyer with 40 years experience at the Bar. Retired as Company Secretary & Head of Legal and Corporate Relations Department of a Multi National Company in 2002 and has been practicing the law since then. He was appointed as the Legal Advisor of Banking Mohtasib Pakistan in 2005.



Saleem Akhtar, Sr. Legal Advisor II

Lawyer with over 35 years of professional experience. Served the Central Bank of Pakistan for 22 years. He took early retirement in 2010 while serving the Central Bank in the capacity of Legal Advisor. Thereafter joined Banking Mohtasib Pakistan in the same year.



Rafiuddin Junejo, Advisor - Legal

CEDR – (United Kingdom) Accredited Mediator and a Senior Banker with more than 40 years of Banking Experience in various positions and assignments out of which 16 years as Head Litigation (Country Wise Function) and six months as Advisor – Litigation in a Commercial Bank. After retirement from the position of General Manager (EVP), he joined Banking Mohtasib Secretariat in March 2016 as Advisor. He holds Master Degree in Economics, MBA Executive and LLB Degree. He has also attended various Seminars & Workshops. He is also a Registered Mediator of the National Centre for Dispute Resolution Pakistan.



Anwer A Chaudhry, Senior Advisor

36-years experience in domestic as well as international banking in a Commercial Bank with core banking exposure in Retail, Commercial and Corporate environments. Special focus on divergent banking disciplines including Documentary Credits, Risk Management, Correspondent Banking, Treasury Operations and supervision of overseas network. Overseas assignments span over a decade. Heading Risk Management, RBG was his last assignment. Retired in 2008. Joined Banking Mohtasib Pakistan in 2010.



Farhat Saeed, Senior Advisor

A Central Banker having served the State Bank of Pakistan in various capacities for about 37 years. Retired as Executive Director in 2006. Holds a Master's degree in Political Science, DAIBP and a degree in Law. Joined Banking Mohtasib Pakistan in April 2008.



S. Faheemuddin Ahmed, Senior Advisor

About 36 years of commercial banking experience. Bank's nominee as principal officer and key contact person for handling customer complaints received through the Wafaqi Mohtasib, State Bank of Pakistan and other agencies. He left the Bank while serving in the capacity of SVP and General Manager, Service & Internal Control - Retail Banking, to join the Banking Mohtasib upon its inception in 2005.



Muhammad Ali Jangda, Senior Advisor

Career banker with broad and diversified management and leadership experience, spanning over 30 years in Commercial and Consumer Banking with key foreign banks operating in Pakistan. Has exposure in varied banking domains including Operations, Risk & Control, Service Delivery and Technology. Last assignment was Head of Consumer Banking Operations, with a foreign bank, joined Banking Mohtasib in April 2016. Holds a Master's degree in Business Administration from IBA (class of 1984), Karachi.



Mushtaq Ahmed, Advisor

Joined a Commercial Bank in 1977 as Probationary Officer. Served as Manager for 16 years in different Branches. Also served as Incharge Imports & LGs and Head CAD in Corporate Banking for 10 years, and later in Investigation Division at Head Office for four years. Conducted on the spot enquiries and handled cases of fraud/forgery. Worked as Executive Incharge, Officiating Investigation Division at Lahore Office till January 13, 2007. Joined Banking Mohtasib Pakistan in April, 2008.



Nazimuddin Siddiqui, Advisor

Joined a Commercial Bank in 1973 and served as Manager in branches located in Azad Kashmir and Punjab for 27 years. Also served as Incharge Audit / Inspection and coordinator at the Bank's Zonal Office. Served as Assistant General Manager - Operations for 7 years and during this tenure he also looked after Complaints Resolution and Investigation Process at Regional Level. Joined Banking Mohtasib Pakistan in August 2007.



Raja Liaqat Ali, Advisor

Over 33 years of banking experience with a Commercial Bank. Worked in the Bank's Investigation Division, (Head Office) where he was responsible for handling fraud/ forgery/ dacoity cases as well as for submission of reports and periodic statistics on issues to Group Head. Liaised with Law Enforcing Agencies for criminal cases. Retired in October 2007 as Vice President. The same year, he joined Banking Mohtasib Pakistan.



Shahida Syed, Advisor

Joined a commercial bank in 1975 as Second Officer (the first lady second officer of the Bank). Served in different capacities as Manager, Department Head, and Zonal Chief. Nominated for the post of President, FWBL, in the year 2000. She left the Bank while serving as Area Manager to join Banking Mohtasib Pakistan Secretariat in August 2007.



Shams Qadri, Advisor

Over 35 years of working experience in senior management positions with multinational companies and banks. Area of expertise includes financial management, business risks reviews, audit and investigations. Holds Associate Membership of The Institute of Chartered Secretaries & Administrators UK and The Institute of Corporate Secretaries of Pakistan. Joined Banking Mohtasib in 2007.



Talat Munir, Advisor

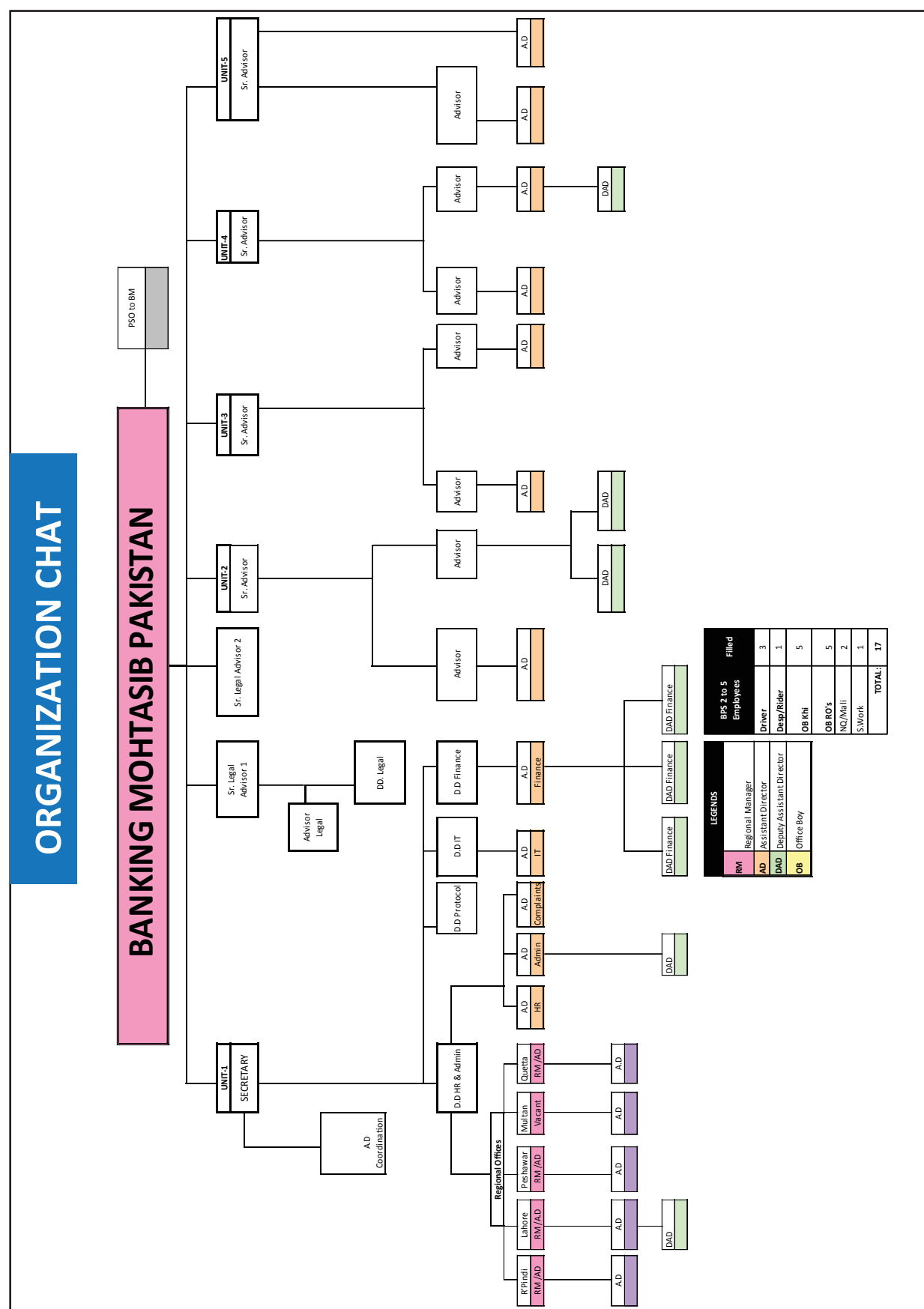
30 years of experience with a commercial bank. Worked in Recovery, Law and Litigation Department of the Bank. Responsible for investigation, recovery and follow-up of cases through the Bank's Advocates of the Bank. Also worked at various departments of general banking at different branches. Retired in January 2007 and the same year joined Banking Mohtasib Pakistan.



Ubaidullah Jatoi, Advisor

Mr. Ubaidullah Jatoi has Joined Banking Mohtasib Pakistan in July 2015 as Advisor. He carries with him over 26 years banking experience from Assistant Research Economist to VP (1989 to 2015) and remained AVP/VP Branch Manager for 06 years i.e. from 1994 to 2000. He served as Cluster Manager/Area Manager in different 08 Commercial/Islamic Banks & Micro finance Banks from 2009 to 2015. He had worked on following disciplines: Research Economist, Audit and Compliance, Investment/Consumer Banking, Marketing, Management, Human Resources, Administration and Operations. Additional multi-dimensional responsibilities for institutional uplift, Merger & Acquisition, Cost Analyst, Forecasting and Budget Management, Funds & Financial Management and Financial Operation and Investigation.

ORGANIZATION CHAT



What the Complainants Say

Complainants write to us upon resolution of their grievances. We have selected a few thank you letters from a large number of such letters which are a source of strength and motivation for us.



Office: 9-1st Floor Mehtab
Market, Abkari Road, Lahore.
Ph: 042-37232100

Date: 08-2-18



بیم آرپ کے ساتھ مسئلہ ہیں۔ کہ بیماری شفا یافتہ ہو رہی ہے
Action سے [redacted] نے نہ صرف ہمیں Blackmail
اور شکایت کرنا چھوڑ دیا ہے۔ اس بات کے لیے ہم آپ کا
شکریہ ہیں۔ اور خدا سے آپ کے لیے دعا کرتے ہیں
شکریہ

علی محمد
الف ابن شمسہ سرور

To,
[redacted]
Advisor, Banking Mohtasib Pakistan.



Subject: Letter of Thanks for Intervention and Resolving my Issues with the [redacted]

Dear Madam,

Reference to the letter No. [redacted] dated 04-12-2018, in response to my complaint against [redacted] I am very much grateful and thankful to the banking Mohtasib and specially you for resolving my issue with the bank in which I was suffering for the last 2 year, and found no way out.

I am very much thankful to you for the immediate response and attention which you have given to me on behalf of banking Mohtasib. My best wishes and lots of pray are with you.

May Allah bless you and all the people who struggles to resolve some ones problems.

Thanking you again & again.

May 15, 2018

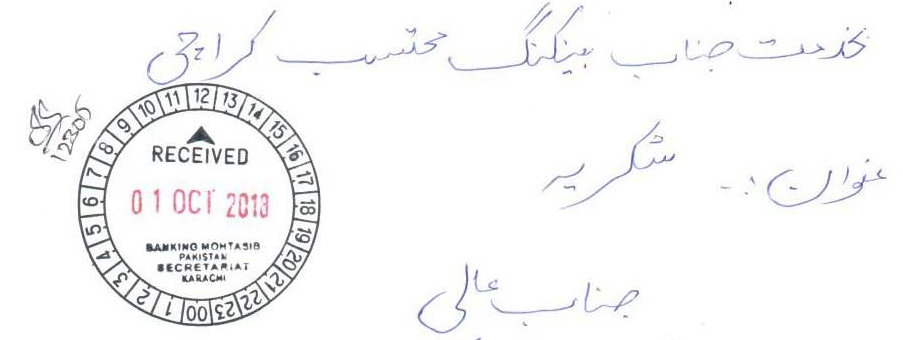
Banking Mohtasib Pakistan
Karachi.**Sub: Letter of Thanks**

I would like to say gratitude and appreciate your endeavors for facilitating general/ordinary public (PAKISTANIS) to avail their rights on merit and to take Un-biased solutions upon their complaints against a strong medium of Financial sector (Banks). At the same time having high words about the institution 'BMP' to hire honest people at designated positions to facilitate us like you

An email is attached herewith from bank for the settlement of my lodged complaint along with my honest reply/feedback of the email as well. The complaint department ('PUSH' me hard to pay the amount and charges will not be reversed. In their email they wrote the words, 'In a Good Gesture or Gesture of Good' they are giving me waiver. My reply to their email is also attached herewith, where I wrote clearly to disown these words and ask them to care their customers instead of claiming CARING BANK.

In addition, to above all I admit strongly without you (BMP) Intervention this can't be possible, which gives me a 'High Level of Delight' to have my right and Halal money reversal. Please keep up this momentum to provide hand holding to your complainants and to provide justice.

Good Wishes!



Ref: [Redacted] گزاش ہے کہ بندہ کے کیس نمبر [Redacted] میں بینک محاسب ادارہ کی وجہ سے بندہ کو ریلیف دیا گیا اور بندہ کی رقم واپس اکاؤنٹ میں منتقل ہو گئی۔

میرے کیس میں [Redacted] اور [Redacted] بینک دونوں میری بات سننے کے لئے تیار نہ تھے۔ اور وہ میرے رائے رکھتے تھے کہ میں غلط بیانی کر رہا ہوں۔

جناب عالی! میں ایک گورنمنٹ سکول میں شجر ہوں۔ آپ کے فیصلے سے بندہ کی حوصلہ افزائی ہوئی ہے کہ جب تک محاسب کے ادارے موجود ہیں، مجھ جیسے لوگوں کو انصاف ملتا رہے گا۔

بندہ آپ کے ادارے کے لئے نیک خواہشات کا اظہار کرتا ہے۔ اور دعا گو ہے کہ آپ زیادہ سے زیادہ لوگوں کو انصاف فراہم کریں اور آپ کے بدخواہ نصیب دنیا بدوں۔

(امین)

العارض

Advisor Banking Mohtasib Pakistan
5th Shaheen Complex, M.R Kiyani Road, Karachi

05, Nov, 2018



Dear Sir,

With the reference of your latter# [REDACTED] dated 1st, November 5, 2018 I'm writing a humble note of appreciation for the outstanding customer service provided from your side against my complaint of Rs.12000/[REDACTED].

I just wanted to thank you so much for your kind efforts towards resolve my payment issue, Great service makes your customers feel that you care about developing a long-term relationship.

Again, Thank you so much. I Greatly appreciate your assistance with my matter.

Best Regards,

M

REF: COMPLAINT Dt 9/8/2018.

THANKS & REGARDS FOR SUPPORT

1 message

To: info@bankingmohtasib.gov.pk

(Advisor)

M/s Banking Mohtasib Pakistan Secretariat

Address: 5th floor, shaheen Complex, M.R. kiyani Road, Karachi

Tel. 92-21-99217334

Dear Sir,

I am very thankful & highly obliged for support of you & your institution. As per your letter ref. # [REDACTED]

[REDACTED] dt. November 28, 2018

I acknowledged reversed amount Rs. 351,385/- on dated 23/11/18 in my account [REDACTED]

Regards

Sat, 8 Dec 2018 at 11:34 am



RED WOOD
PROPERTIES
 DHA AUTHORISED DEALERSHIP

Date 25/10/2018



Ref RW/BNP/03/BMS

1RO,



SENIOR ADVISOR,
 BANKING MOHTASIB PAKISTAN
 SECRETARIAT KARACHI

Ref Sir,

MY COMPLAINT AGAINST [REDACTED] BANK
 LTD. [REDACTED] BR. BAHAWALPUR

Ref: [REDACTED] Dt 19-10-18

THANK YOU. I am much obliged that your
 office and your responded quickly to my
 complaint and solved the matter to
 recover my amount. May Allah SWT bless
 you all.



Senior Advisor,
 Banking Mohtasib

Subject: Complaint

Dear Sir,

This is to acknowledge the receipt of the copy of your letter addressed to
 Chief Executive,

I am most grateful to Mr. Anisul Hassnain, Banking Mohtasib, Pakistan
 and to you for giving me a very patient hearing and then taking a very
 judicious decision.

I do hope the Bank officials will in future be more careful in performing
 the duties that they are paid for.

Thanks



Pakhtunkhwa Energy Development Organization (PEDO)
Energy & Power Department Govt. of Khyber Pakhtunkhwa



No.AD/Finance/PEDO/Bank/3/2016/1498-99
Dated Peshawar the 08/03/2018



To

Banking Mohtasib Pakistan Secretariat,
5th Floor Shaheen Complex, M.R Kiyani Road, Karachi

Subject: COMPLAINT AGAINST [REDACTED]

I am directed with reference to our complaint No. [REDACTED] on the subject mentioned above and to state that M/s [REDACTED] has released to Pakhtunkhwa Energy Development Organization (PEDO), Pay Order No.6061000043 dated 07.03.2018 for Rs.252,005/- (Annex: I), on account of outstanding amount as per detail mentioned in the subject complaint.

This office acknowledges the efforts, professional approach of the Banking Mohtasib Pakistan, & thankful/obliged for resolving the issue in the public interest.

Assistant Director (Finance)

Copy to:

1. PS to Director Finance/Adm for information

To,

Senior Advisor,
Banking Mohtasib Pakistan
M.R Kiyani Road, Karachi.

Subject: COMPLAINT AGAINST

Assalam-o-alikum,
Respected Sir,

I am in receipt of your telephone call as well two letters dated 5th and 9th March 2018 regarding the subject matter.

Sir, Thank you very much for prompt action upon my request. The amount of Rs.8200/- has been credited in my account. I have confirmed from my bank / branch.

Actually, such has been done by your grace and trial of your organization established for this purpose. Beside this the bank officials were not co-operating since last one year. Even they did not reply of complains sent to them.

Once again, I thankful to you and pray for your long life.

Yours sincerely,

Dated: 15 Mar 2018



Contact Us

PDF Compressor Free Version

All complaints should be addressed to the Karachi Secretariat where the complaints handling process has been centralized and all complaints are received there.

Details including complaint filing procedure, printable complaint form and FAQs are also available at our website www.bankingmohtasib.gov.pk

Addresses and contact numbers of all our Offices are given below:

Karachi Secretariat

Banking Mohtasib Pakistan Secretariat
5th Floor, Shaheen Complex,
M R Kiyani Road, Karachi.

Telephone: +9221 - 99217334 to 38
Facsimile: +9221 - 99217375
Email: info@bankingmohtasib.gov.pk

Rawalpindi Regional Office

Office of the Banking Mohtasib Pakistan
c/o SBP, Banking Services Corporation,
The Mall, Rawalpindi.

Telephone: 051- 9273252
Facsimile: 051- 9273253

Quetta Regional Office

Office of the Banking Mohtasib Pakistan
c/o SBP, Banking Services Corporation,
Shahrah-e-Abbas Ali, Quetta.

Telephone: 081- 9203144
Facsimile: 081- 9203145

Lahore Regional Office

Office of the Banking Mohtasib Pakistan
c/o SBP, Banking Services Corporation,
Shahrah-e-Quaid-e-Azam, Lahore.

Telephone: 042- 99210444
Facsimile: 042- 99210421

Peshawar Regional Office

Office of the Banking Mohtasib Pakistan
c/o SBP, Banking Services Corporation,
Saddar Road, Peshawar.

Telephone: 091- 9213438
Facsimile: 091- 9213439

Multan Regional Office

Office of the Banking Mohtasib Pakistan
c/o SBP, Banking Services Corporation,
Kalma Chowk, Multan.

Telephone: 061- 9201482
Facsimile: 061- 9201481

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PDF Compressor Free Version

ہمارا مطمح نظر (مقصد)

جملہ تنازعات کو ضابطے کی رسمی اور مختصمانہ کاروائی کے بجائے غیر رسمی اور باہمی رضامندی سے طے کرنا۔ ہم کسی پارٹی کی طرف داری نہیں کرتے۔

تنظیم کا ادعا (دعویٰ)

یہ ادارہ ایک آزاد قانونی ادارہ کی طرح قائم کیا گیا ہے۔ تاکہ بینکوں اور صارفین کے درمیان ہونے والے تنازعوں کو طے کرے۔ یہ ہماری ذمہ داری ہے کہ ان تمام تنازعات کو جو ہمیں بھیجے جائیں ان کا بلا کسی لاگت کے اور بلا تاخیر کے ایسا حل تلاش کیا جائے جو غیر جانب دارانہ، شفاف اور جملہ فریقین کے لئے منصفانہ ہو۔

بنیادی اقدار / اصول

ہم ایک مربوط ٹیم کی طرح کام کرتے ہیں۔ انفرادی فیصلہ سازی کی اجتماعی ذمہ داری قبول کرتے ہیں اور بنیادی اصولوں پر کوئی جھوٹ نہیں کرتے۔ ہم اس بات پر پختہ یقین رکھتے ہیں کہ ان اصولوں کو اپنا کر اور ان پر عمل کر کے ہم اپنی پیشہ وارانہ اور نجی زندگیوں میں بہتری لاسکتے ہیں۔

ذمہ داری:

روزانہ تنازعوں کی ایک کثیر تعداد وصول کی جاتی ہے اور ہم عملی طور پر ایک ایسا معقول انداز اختیار کرتے ہیں جس کا نتیجہ شفاف اور مختصمانہ صورت میں ظاہر ہوتا ہے جو غیر رسمی اور فوری ہوتا ہے۔

ہمدردانہ:

تنازعات خواہ کتنے ہی معمولی کیوں نہ ہوں، غیر ضروری تکلیف اور ذہنی دباؤ کا باعث ہوتے ہیں۔ ہم کھلے ذہن سے ہر تنازعے کا تجزیہ کرتے ہیں اور اگر ضروری محسوس کرتے ہیں تو متعلقہ فریقین کی بات سننے اور ہمدردی سے سن کر تنازعہ کا عملی اور عدل پر مبنی حل تلاش کرتے ہیں۔

لچک داری:

ہم اس بات پر یقین رکھتے ہیں کہ تنازعات کو دوستانہ اور مختصمانہ انداز سے طے کیا جاسکتا ہے۔ ہم تنازعہ کی کاروائی میں سختی سے حکم نہیں دیتے بلکہ اس کے بجائے ایسا ماحول پیدا کرنے کی کوشش کرتے ہیں جہاں تمام فریقین کو معقولیت اور مصالحت کی راہ اپنانے کی حوصلہ افزائی کی جائے۔

قابل اعتبار:

ہم تمام شکایات کنندگان کا احترام کرتے ہیں اور ان سے اخلاق سے اور منصفانہ طور پر ملتے ہیں۔ کیونکہ اسی طریقے سے ہم ان کا اعتبار اور اعتماد حاصل کر سکتے ہیں۔

شفافیت:

ہم نہ تو صارف کے چیمپین ہیں اور نہ ہی ان کے وکیل۔ غیر جانب داری اور کشادہ دلی ہمارے بحث و مباحثے کو توقیت فراہم کرتی ہے۔ ہماری خدمات بلا معاوضہ ہیں۔ ہم تمام تنازعات میں راز داری کا اہتمام کرتے ہیں۔ اور مصالحت کا ایسا طریقہ اختیار کرتے ہیں جو دونوں فریقوں کو قبول ہوتا ہے۔ ہم جو فیصلے کرتے ہیں وہ با اصول، واضح اور متوازن ہوتے ہیں اس لئے عقلیت پسند افراد کو ان کے پس منظر کو سمجھنے میں کوئی دشواری نہیں ہوتی۔

منجانب بینکنگ محتسب پاکستان



میرے لیے یہ نہایت فخر کی بات ہے کہ صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان نے مجھے بینکنگ محتسب پاکستان کی حیثیت سے نامزد کیا۔ اپنی ذمہ داریاں سنبھالنے ہی میرے لئے سب سے بڑا، اہم اور مشکل مرحلہ ان لا تعداد شکایات کا سد باب کرنا تھا جو کہ انٹرنیٹ فراڈ اور سائبر کرائم سے متعلق موصول ہو رہی تھیں اور جنہوں نے گزشتہ دو سال سے پاکستان کی بینکنگ انڈسٹری کو بڑے بحران میں مبتلا کیا ہوا ہے۔ میں امید کرتا ہوں کہ اپنی باصلاحیت ٹیم اور اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے تعاون سے میں ان تمام چیلنجز سے بخوبی نمٹ سکوں گا اور حق المقتدر بینکوں کے صارفین کو ان کی رقم کی واپسی میں مدد و معاون ثابت ہوں گا۔

انفارمیشن ٹیکنالوجی کے اس دور میں یہ نہایت ضروری ہے کہ ادارے کے موجودہ ٹیکنیکل ڈھانچے میں نمایاں تبدیلیاں لائی جائیں اور اسکو دور حاضر کے بدلتے تقاضوں سے ہم آہنگ کیا جائے۔ اگرچہ محدود بجٹ کے تقاضے کے مطابق ہمیں اس میں کچھ وقت لگ سکتا ہے مگر میں امید کرتا ہوں کہ اگلے سال تک ہم اپنا IT انفراسٹرکچر جدید ترین تبدیلیوں کے مطابق مزید بہتر کر لیں گے۔

میں اس بات سے بھی بخوبی آگاہ ہوں کہ اس ادارے پر اعتماد کے نتیجے میں بڑھتی ہوئی شکایات کو نمٹانے کے لئے موجودہ اسٹاف ناکافی ہے اور ایسے نئے اسٹاف کی جو کہ دور جدید کے تقاضوں کے مطابق ٹیکنالوجی کے استعمال میں مہارت رکھتا ہو شمولیت انتہائی ضروری ہے۔ میری بھرپور کوشش ہوگی کہ بینکنگ محتسب پاکستان میں کام کرنے والے اسٹاف کو ضروری ٹریننگ اور مہارت فراہم کرنے کے زیادہ سے زیادہ مواقع فراہم کئے جائیں تاکہ وہ لوگوں کے مسائل کے حل کے لئے بھرپور طریقے سے کام کر سکیں۔

اس موقع پر میں اپنے پیشرو محتسب صاحبان کو بھی انکی اعلیٰ خدمات پر خراج عقیدت پیش کرتا ہوں جن کی بھرپور محنت اور انتھک کوششوں سے یہ ادارہ عوام الناس کے اعتماد پر پورا اترتا اور بینکوں اور اس کے صارفین کے درمیان مسائل کے حل کیلئے اپنا بھرپور کردار ادا کر رہا ہے۔

محمد کامران شہزاد
بینکنگ محتسب پاکستان

فہرست

03

منجانب بینکنگ محتسب پاکستان

04

ہمارا قانونی کردار

07

شکایتوں کی مجموعی تعداد

09

باضابطہ شکایات کی علاقے واری تقسیم

10

طے شدہ شکایات

12

شکایات کا آخری مرحلہ

12

شکایات کو مسترد کرنے کی وجوہات

13

وصول ہونے والی شکایات کی نوعیت

15

سرگرمیاں

18

فیصلہ طلب امور

21

چند چیدہ شکایتوں کی نظیر (کیس سٹڈیز)

ہمارا قانونی کردار

بینکنگ محتسب کا ادارہ بینکنگ کمینیز آرڈیننس 1962 (بی سی او) اور فیڈرل اومبڈسمین انسٹی ٹیوشنل رفا ر مزا ایکٹ 2013 کے تحت صارفین اور تجارتی بینکوں کے درمیان بشمول بینکوں کے درمیان تنازعات میں مدفرا ہم کرنے کے لئے قائم کیا گیا ہے تاکہ بینکوں کے درمیان عادلانہ، معقول، مخلصانہ اور غیر رسمی انداز میں مگر قانون کے اندر رہتے ہوئے صارفین کی شکایات کا ازالہ کیا جاسکے۔

سربراہی قوانین جن کے تحت بینکنگ محتسب خدمت انجام دے رہا ہے۔ اس امر کا بھی تعین کرتے ہیں کہ بینکنگ محتسب کو آزاد، غیر جانب دار اور انتظامی اور مالیاتی طور پر خود مختار ہونا چاہیئے۔

تنازع کے دونوں فریقوں کو بینکنگ محتسب کی خدمات بلا کسی معاوضے کے حاصل ہیں۔ فریقین یا شکایت کنندگان کے لئے یہ لازمی نہیں ہے کہ وہ ان نتائج کو تسلیم کریں جو ہم نے اخذ کئے ہیں۔ تنازعہ کے دونوں فریق آزاد ہیں کہ اگر وہ ہمارے نتائج سے مطمئن نہیں تو وہ صدر مملکت اسلامی جمہوریہ پاکستان کی خدمت میں ہمارے فیصلے کے خلاف درخواست دے سکتے ہیں تاہم اگر وہ بینکنگ محتسب کا فیصلہ تسلیم کر لیتے ہیں تو پارٹیوں کو اس پر پابند ہونا پڑے گا۔ ہماری خدمات بینکاری کے خفیہ قواعد کے تابع ہیں۔ ہم نہ بینکوں کے نام یا ان کے گاہکوں کے نام جن کی شکایت کو ہم سنتے ہیں کسی پر ظاہر نہیں کرتے۔ ہم نہ تو بینک کے کاروبار کے قواعد بناتے ہیں اور نہ ہی ہم ان پر کسی قسم کا جرمانہ عائد کرتے ہیں۔ اگر وہ قواعد کو چھپائیں یا ان کی حدود سے تجاوز کریں۔ تو ہم اسکی بابت بینک دولت پاکستان کی توجہ مبذول کراتے ہیں تاکہ وہ اس سلسلے میں میں انضباطی کارروائی کر سکے۔

قانونی نظام

بینکنگ محتسب کا دفتر ایک آزاد ادارے کے طور پر، بینکنگ کمینیز آرڈیننس 1962 کے ج: چہارم۔ اے کے تحت 2005 میں قائم کیا گیا تاکہ تجارتی بینکوں کے خلاف صارفین کے شکوے شکایات کا ازالہ کیا جائے اور خود بینکوں کے درمیان تنازعات کا بھی۔ بعد میں پارلیمنٹ کا ایک قانون موسودہ دی فیڈرل اومبڈسمین انسٹی ٹیوشنل رفا ر مزا ایکٹ 2013 (ایکٹ 14 آف 2013) مارچ 2013 میں نافذ ہوا۔ اس کی دفعات کا اثر یہ ہوا کہ رائج الوقت قانون میں جو دفعات اس بارے میں تضاد میں تھیں وہ منسوخ ہو گئیں بلکہ جو تضاد دوسرے قوانین میں تھا وہ بھی منسوخ ہو گیا۔ اور محتسب کو اپنے فیصلے پر نظر ثانی کرنے کا بھی حق عطا ہو گیا۔

دونوں قوانین بینکنگ کمینیز آرڈیننس اور فیڈرل اومبڈسمین انسٹی ٹیوشنل رفا ر مزا ایکٹ بینکنگ محتسب کے ادارے کو منظم کرتے ہیں۔

قانونی اختیارات کی حدود

مالیاتی شعبے میں بینکنگ محتسب کا کردار تنازعات کا حل ایسے طریقے کو اختیار کرنا ہے جو زیادہ تر مصالحتی ہے اور جہاں یہ ثالثی ناکام ہو جائے تو وہاں صلح صفائی کے لئے تنازع طے کرنے کی خاطر احکامات جاری کئے جائیں۔ بینکنگ محتسب کو ان تمام تجارتی بینکوں کی (جو پاکستان میں بینکاری کر رہے ہیں) حسب ذیل نوعیت کی شکایات پر غور کرنے کا مجاز کیا گیا۔

* بینکنگ کے قواعد اور ضابطوں پر عمل درآمد میں ناکامی، اس میں اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی جانب سے وقتاً فوقتاً جاری ہونے والے ہدایت نامے اور اصول شامل ہیں۔

* ادائیگی، یا چیکوں، ڈرافٹوں یا بینکنگ کی دوسری دستاویزات یا فنڈز کی منتقلیوں میں تاخیر یا فریب

* فریب کارانہ یا غیر مصدقہ رقم نکالنا یا اکاؤنٹ میں سے قرض کی رقم منہا کرنا

* بینکنگ کی خدمات کے سلسلے میں برآمد کنندگان اور درآمد کنندگان کی شکایات اور اعتبار نامے (ایل سی) کی ذمہ داریاں

* غیر ملکی کرنسی کے اکاؤنٹس ہولڈرز کی شکایات، خواہ اکاؤنٹ مقامی افراد کا ہو یا غیر مقامیوں کا

* ترسیلات زر کے متعلق شکایات خواہ اندرون ملک ہو یا بیرون ملک

* سود یا مارک اپ کی شرعوں کے متعلق اس بناء پر شکایت ہو کہ یا تو اسٹیٹ بینک کے کسی حکم نامے کی خلاف ورزی ہو یا باہمی معاہدے کی

* یوٹیلیٹی بلوں کی ادائیگی کے سلسلے میں کوئی شکایت۔

جہاں تک ان بینکوں کا تعلق ہے جو سرکاری شعبے میں واقع ہیں وہاں بینکنگ محتسب کو مجاز کیا گیا ہے کہ وہ ان بینکوں کے خلاف درج ذیل کی وجوہات پر کارروائی کر سکتا ہے۔

* بینک افسروں کی کرپشن یا بددیلتی

* صارفین سے معاملات کرتے ہوئے فرائض میں غفلت

* معاملات حل کرنے میں غیر معمولی تاخیر

بہر حال بینکنگ محتسب بینک کی پالیسیوں کے متعلق کوئی شکایت وصول نہیں کر سکتا۔ مثال کے طور پر ذیل کے امور بینکنگ محتسب کے دائرہ اختیار سے باہر ہیں:

* شکایات کنندہ کے قرضے یا مالی رقم دینے کی ہدایت نہیں کر سکتا۔

* بینک کے قرضوں، مارک اپ پالیسی، یا رسک پالیسی یا مختلف خدمات سے متعلق وہ چارجز جو اس کے چارجز کے شیڈول میں درج ہیں یا کسی پالیسی میں درج ہوں ان کے خلاف شکایات قبول نہیں کر سکتا۔

* بینک کے ملازمین کی شکایات، یا سابق ملازمین کی ملازمت کے شرائط و ضوابط بھی بینکنگ محتسب کے دائرہ اختیار سے باہر ہیں۔

بینکنگ محتسب کے ادارے کا مقتدر ہونا

معیاری، اداراتی اصلاحات سے بینکنگ محتسب کے اختیارات میں اضافہ کیا گیا ہے۔

۱۔ مالی اور انتظامی خود مختاری

محتسب کے مندرجہ بالا قانون کی دفعہ 17 کے مطابق بینکنگ محتسب کو دفتر کے چیف ایگزیکٹو اور پرنسپل اکاؤنٹ آفسر کی حیثیت سے مکمل انتظامی، مالی خود مختاری حاصل ہے اور محتسب کے دفتر کے مکمل اخراجات وفاقی بجٹ کے اندر "فیڈرل کنسولیڈیٹڈ فنڈ" کی دی ہوئی مد کے مطابق ہونگے۔

۲۔ محتسب کے اداروں میں یکساں معیار کا قائم کرنا

2013 کا قانون ان قوانین پر جو فی الوقت رائج ہیں اور پاکستان میں وفاقی مستسیوں کے اداروں میں روبہ عمل ہیں، یکساں معیار کا تعین کرتا ہے۔

۳۔ بین الاقوامی مستسیوں کے اداروں سے تقابل

بینکنگ محتسب کے دفاتر کے یکساں معیار اور ہم آہنگی، اس کی آزادی، عدالتی ہدایات اور اختیارات، ساتھ ہی ساتھ محتسب کے تقرر اور علیحدگی کی شرائط، اور

اس کے اخراجات کو پورا کرنے کے وسائل کی فراہمی وہ عام معیارات ہیں جو بین الاقوامی محتسب ایسوسی ایشن کی رکنیت کے لئے ضروری ہیں۔ دیگر بین

شکایتوں کی مجموعی تعداد

ہم دو مختلف قسم کی شکایات وصول کرتے ہیں۔

- (۱) غیر رسمی شکایات: یہ وہ شکایات ہیں جو آرڈیننس 1962 کی قانونی ہدایت کے طریقہ کار کو پورے کئے جانے کے بغیر وصول ہوتی ہے۔ غیر رسمی شکایت کی وصولی پر شکایت کنندہ کو کارروائی کے طریقے سے آگاہ کیا جاتا ہے۔ اور جہاں ضرورت ہو وہاں بینکوں سے استدعا کی جاتی ہے کہ معاملہ مصالحت سے طے کر لیں۔ 2018 میں ایسی شکایات کی تعداد 8611 تک پہنچ گئی، جن میں سے 7978 شکایات پر مناسب توجہ دی گئی اور 31 دسمبر، 2018 تک نمٹا دی گئیں۔ مقابلہ 2017 میں غیر رسمی شکایات کی تعداد 7593 تھی۔ غیر رسمی شکایات کی مزید تقسیم ذیل میں دی گئی ہے۔

متفرق شکایات

3088	* تحریری شکایات پیش کی گئیں، لیکن کوئی قانونی کارروائی مکمل نہیں کی گئی
1572	* اسٹیٹ بینک کی معرفت موصول ہونے والی شکایات
4660	متفرق شکایات کی کل تعداد
433	* ادارے کے افسروں کی جانب سے زبانی غیر رسمی خدمات فراہم کی گئیں
3518	* ای میل سے وصول ہونے والی شکایات
8611	غیر رسمی شکایتوں کی کل تعداد

2018 میں غیر رسمی شکایات کی وصولی کا ماہانہ اوسط 718 تھا۔ یہ 13.4 فی صد اضافے کو ظاہر کرتی ہے جو 2017 میں 633 شکایات پر مبنی تھا۔

غیر رسمی شکایات کو نمٹانے والی کیفیت

وہ شکایات جو تحریر میں داخل کی گئیں لیکن کوئی قانونی کارروائی مکمل نہیں کی گئی اور وہ شکایات جو اسٹیٹ بینک کی معرفت موصول ہوئی ان کو متفرق کے ذیل میں رکھا گیا۔ سال بھر کے دوران 4660 شکایتوں کو متفرق ذیل میں رکھا گیا اور حسب ذیل طریقے سے نمٹایا گیا۔

426	منظور کی گئیں
2728	مسترد کی گئیں
873	قبول نہیں کی گئیں
633	باقیات

(تلافی کی جس رقم کا شکایت کنندگان نے دعویٰ کیا تھا وہ 42,958,469 ملین روپے تھی جو مصالحت کے ذریعے ان کو دلوائی گئی)۔

(جو شکایات ای میل سے وصول ہوئی یا چلتے پھرتے شکایت کنندہ سے ان کو ختم سمجھا جاتا ہے جبکہ شکایتی کو جواب فراہم کر دیا جاتا ہے)۔

الاقوامی محتسب ادارے کی طرح بینکنگ محتسب اب علاقائی اور بین الاقوامی سطح دونوں مقامات پر محرک اور موثر کردار ادا کر رہا ہے۔ یہ سہولتیں، اشتراک عمل، معلومات کا تبادلہ، تجربے کی شراکت، اور بین الاقوامی محستیوں کے بہترین طریقے کو اخذ کرنے سے ہی ممکن ہوئی ہیں۔

۴۔ ریویو اور نمائندگی

قانون XIV آف 2013 شق 13 کے تحت محتسب کو ذیل کے لئے ریویو کا اختیار ہے۔

- (۱) محتسب کو کسی نتیجے، سفارشات، احکام، یا فیصلے کی اس درخواست پر جو شاکی فریق کی طرف سے موصول ہوئی ہو نظر ثانی کرنا ہوگی۔ یہ نتیجے سفارش، حکم کے 30 دن کے اندر موصول ہونا چاہئے۔
- (۲) محتسب کو ریویو کی درخواست پر فیصلہ 40 دن کے اندر کرنا ہوگا۔
- (۳) محتسب ریویو میں، سفارش، حکم یا فیصلے میں تبدیلی، ترمیم، جزوی اصلاح یا سفارش، حکم اور فیصلے کو منسوخ بھی کر سکتا ہے۔
- قانون XIV آف 2013 شق 14 کے تحت جو نمائندگی صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کو پیش کی جائے وہ درج ذیل شرائط پر مبنی ہو:
- (۱) کوئی فرد یا فریق جو کسی فیصلے، حکم، نتیجے یا محتسب کی سفارشات اور احکامات سے شاکی ہو وہ ان فیصلوں، احکامات پر جاری ہونے کے 30 دن کے اندر صدر مملکت کو درخواست بھیج سکتا ہے۔
- (۲) اگر ذیلی شق (1) کے تحت درخواست پیش کی گئی ہو تو نتیجے، فیصلے، حکم یا سفارشات کا حکم 60 دن تک التوا میں رہے گا۔
- (۳) درخواست کسی وزارت، ڈیویژن یا محکمے کے توسط سے نہیں بھیجی جائے گی بلکہ براہ راست صدر مملکت کے نام ہوگی۔
- (۴) صدر کے دفتر میں درخواست پر کارروائی کسی ایسے عہدہ دار سے کرائی جائے گی جو عدالت عظمیٰ کا جج رہا ہو یا اس کی اہلیت رکھتا ہو یا وفاقی محتسب یا فیڈرل ٹیکس محتسب رہا ہو۔

۵۔ رازداری

بینکنگ محتسب بینکاری کے رازداری کے اصول پر سختی سے عمل کرتا ہے۔ اس لئے جو بیانات لئے جاتے ہیں اور فریقین سے جو دستاویز انکی شکایت کی پیروی یا دفاع کے لئے لیجاتی ہیں اور اس کے علاوہ اس سلسلے میں کی جانے والی کارروائی خفیہ رکھی جاتی ہے۔

باضابطہ شکایات کی علاقے داری تقسیم

بینکنگ محتسب پاکستان کا دفتر ان تمام بینکوں کے خلاف جو پاکستان میں بینکاری کرتے ہیں شکایات وصول کرتا ہے۔
ذیل کی جدول میں جغرافیائی طور پر علاقہ وار اعداد دیئے گئے ہیں۔

علاقہ	شکایات کی تعداد
پنجاب	1156
پنجاب (شمالی/وسطی)	583
پنجاب (جنوبی)	228
لاہور	345
سندھ	366
کراچی	270
سندھ (کراچی کے علاوہ)	96
بلوچستان	16
خیبر پختونخوا	133
آزاد کشمیر	36
گلگت بلتستان	1
میزان	1708

پنجاب شمالی اور وسطی

انک، بھکر، چکوال، چنیوٹ، فیصل آباد، گوجرہ، گجرانوالہ، گجرات، حافظ آباد، جھنگ، جہلم، قصور، خوشاب، منڈی بہاؤ الدین، میانوالی، مری، ننکانہ صاحب، نارووال، اوکاڑہ، پاکپتن، راولپنڈی، ساہیوال، سرگودھا، شیخوپورہ، سیال کوٹ، ٹوبہ ٹیک سنگھ۔

پنجاب جنوبی

بہاولنگر، بہاولپور، چشتیاں، ڈیرہ غازی خان، خانیوال، لیہ، لودھراں، مظفر گڑھ، رحیم یار خان، ملتان، راجن پور، وہاڑی

(2) باضابطہ شکایات: یہ وہ شکایات ہیں جو تحریر میں ان قانونی شرائط کی تعمیل کے بعد جو بی سی او کے باب چہارم میں تحریر کی گئی ہیں (یعنی شکایت کے مجوزہ فارم کا استعمال اور اتھ کیشنر سے باقاعدہ تصدیق اور قبل ازاں بینک کو آرزی نوٹس دیا جا چکا ہو)۔
گزشتہ سال میں باضابطہ شکایات وصول ہونے کی تعداد 1708 تھی جو 143 ماہانہ شکایتوں کا اوسط رہا جبکہ 2017 میں باضابطہ شکایتوں کی تعداد 1378 تھی جس سے 115 ماہانہ اوسط کا اظہار ہوتا ہے۔

ذیل میں باضابطہ اور بے ضابطہ شکایتوں کی وصولی کا تقابل دیا ہے جو 2005 سے شروع ہوتا ہے جب بینکنگ محتسب پاکستان (بی ایم پی) کے دفتر نے کام شروع کیا تھا۔

سال	باضابطہ شکایت	بے ضابطہ شکایات	میزان
2005 (۸ ماہ)	594	250	844
2006	1005	900	1905
2007	1580	2029	3609
2008	1390	2544	3934
2009	1608	1615	3223
2010	1047	2138	3185
2011	896	2726	3622
2012	972	3026	3998
2013	1091	3147	4238
2014	937	3569	4506
2015	1217	4874	6091
2016	1253	7527	8780
2017	1378	7593	8971
2018	1708	8611	10319

2018 میں مشترکہ باضابطہ اور بے ضابطہ موصول ہونے والی شکایتوں کی تعداد 103191 تھی جو 2017 کی تعداد پر 15 فیصد اضافہ تھا۔

خلاصہ - 2018 میں شکایات کی کیفیت

یکم جنوری 2018 کو غیر حل شدہ باضابطہ شکایات کی تعداد 224 تھی۔ جبکہ سال کے دوران (باضابطہ) نئی 1708 شکایات موصول ہوئیں۔ ان 1932 شکایات میں سے 1345 شکایات باہمی مصالحت سے طے کرادی گئیں۔ 126 میں حکم جاری کیا گیا۔ 42 شکایات کو اس لئے مستر دکر دیا گیا کہ وہ ہمارے قانونی دائرے سے باہر تھیں۔ اس طرح 31 دسمبر، 2018 کو زیر تفتیش باضابطہ شکایات کی تعداد 419 رہی۔ اس صورت کو ذیل کی جدول سے دکھایا گیا ہے۔

224 یکم جنوری 2018 کو غیر حل شدہ شکایات

1708 نئی شکایات جو موصول ہوئیں

1932 میزان

حکم جاری کیا گیا

مخلصانہ طور پر مصالحت سے طے ہونیں

42 **مسترد شکایات**

1513 میزان

31 دسمبر 2018 کو بدست شکایات 419

کل سماعت کی تعداد

سال	سماعت کی تعداد
2018	240
2017	304

باضابطہ سماعت کا ماہانہ اندراج

2017	2018	مہینہ	2017	2018	مہینہ	2017	2018	مہینہ
123	163	ستمبر	119	148	مئی	110	154	جنوری
127	170	اکتوبر	61	134	جون	88	117	فروری
138	142	نومبر	113	124	جولائی	127	122	مارچ
106	141	دسمبر	133	130	اگست	133	163	اپریل

1378 1708 میزان

ذیل کی جدول ملک میں تجارتی بینکوں کی شاخوں کی تفصیل ظاہر کرتا ہے۔

سال: 2018

صوبہ / علاقہ	شاخوں کی تعداد	فی صد
پنجاب	8117	57
سندھ	3418	24
خیبر پختونخواہ	1566	11
بلوچستان	569	4
آزاد کشمیر	428	3
گلگت بلتستان	143	1
میزان	14241	

طے شدہ شکایات

ذیل پر جدول دی گئی ہے جس میں طے ہو جانے والی شکایات کی سالانہ مجموعی تقابلی تعداد پیش کی گئی ہے۔ جس کا تصفیہ صحت سے اس ادارے کی توسط سے ہوا اور حکم جاری کیا گیا۔

سال	طے ہونے والی مجموعی باخاطر شکایات	مصالحت سے طے ہونے والی شکایات	احکامات جاری
2005 (ماہ 8)	225	223	2
2006	665	613	52
2007	772	709	63
2008	337	290	47
2009 (i)	1776	1714	62
2010	916	822	94
2011	823	684	139
2012 (ii)	327	301	26
2013	1637	1514	123
2014	904	783	121
2015	1115	910	205
2016	1271	1020	251
2017	1249	1025	224
2018	1471	1345	126
میزان	13488	11953	1535

(i) بینکنگ محتسب کا دفتر 2 مئی، 2008 سے یکم مئی 2009 تک خالی رہا۔

(ii) بینکنگ محتسب کا دفتر 2 مئی، 2012 سے 17 مارچ، 2013 تک خالی رہا۔

وصول ہونے والی شکایات کی نوعیت

ذیل کے جدول میں 2018 اور 2017 کے درمیان مجموعی (باضابطہ اور بے ضابطہ) شکایات کا تقابلی نقشہ پیش کیا گیا ہے۔ شکایات کی مختلف شعبوں میں درجہ بندی کی گئی ہے۔

شکایات کی تعداد

نمبر شمار	درجہ بندیاں	2018	2017
1	ملازمت کی نااہلیت، تاخیر، دیگر	2457	3165
2	اے ٹی ایمس	1855	1552
3	صارفین کی پراڈکٹس	1833	1251
4	پیشکات / قرضے اور ڈیپازٹس	1391	974
5	فراڈ	1270	865
6	انٹرنٹ بینکنگ	579	123
7	بیمہ	429	296
8	ڈیوٹی میں شدید غفلت	214	256
9	ملازمت کے ضابطے / قواعد	108	109
10	فزن / دیگر	60	88
11	زکوٰۃ سے متعلق	39	37
12	مفاد عامہ کے بلز	37	64
13	لاکرز	27	24
14	کرپشن یا بددیانتی سے عمل	19	101
15	اعتماد شکنی	1	2
16	گم شدہ چیکس	0	34
17	غیر ملکی کرنسی اکاؤنٹس	0	16
18	برآمد کنندگان / درآمد کنندگان	0	11
19	متفرقات	0	3
	میزان	10319	8971

شکایات کا آخری مرحلہ

ذیل کے جدول 2018 میں موصول شکایات کی استرداد کی نوعیت کا اظہار کرتی ہے۔

کیفیت	2018	2017
منظور شدہ	659	662
انکار شدہ	594	448
مسترد	42	44
باقی	413	224
میزان	1708	1378

شکایات کو مسترد کرنے کی وجوہات

مسترد شدہ شکایات وہ شکایات ہیں جو بینکنگ محتسب کے اس ضابطہ اور قوانین میں نہیں آتی جو بینکنگ کمینیز آرڈیننس کے تحت اس ادارے کے لئے مقرر کیا گیا ہے۔ اس لئے ایسی شکایات مسترد کر دی جاتی ہیں۔ جیسے کے اوپر دی گئی 42 شکایات جو ضابطہ شکایات کا 2 فی صد ہیں۔ یہ وہ شکایات ہیں جو 2018 میں مسترد کی گئیں تھیں۔

ذیل کے جدول 2018 میں موصول شکایات کی استرداد کی نوعیت کا اظہار کرتی ہیں۔

شکایات کو مسترد کرنے کی وجوہ	2018	2017
شکایات کسی کمرشل بینک کے خلاف نہ ہو	17	15
بینکوں کی پالیسی سے متعلق معاملات	9	6
قرضوں / مارک اپ / سود کی معافی کی خواہش	1	5
شکایات جن پر متعلقہ عدالت نے پہلے ہی فیصلہ جاری کر دیا ہو	1	4
معمولی یا بلا جواز	3	4
دیگر	4	3
عدالت یا اسٹیٹ آف پاکستان کے زیر سماعت	1	3
قرضوں کے اجراء کی درخواست	4	2
قرض کی اقساط کی تبدیلی	2	1
بینکوں کے چارجز کی جدول کے خلاف	0	1
میزان	42	44

صارفین پروڈکٹس (ذیلی درجہ بندیاں)

"صارفین پروڈکٹس" کے ذیل میں جو شکایات موصول ہوئیں ان کو مزید ذیلی درجوں میں تقسیم کیا گیا جیسا کہ ذیل کی جدول میں دکھایا گیا ہے۔

نمبر شمار	درجہ بندیاں	2018	2017
1	کریڈٹ کارڈز	1330	827
2	صارفین کے قرضے	271	156
3	گاڑیوں کے قرضے	232	268
	میزان	1833	1251

تصفیہ شکایات بلحاظ مدت

دنوں کی تعداد	شکایات کی تعداد	%
ایک سے 30 دن	560	29.0
30 تا 60 دن	304	15.7
60 تا 90 دن	189	9.8
90 دن سے زائد	460	23.8
زیر کار	419	21.7
میزان	1932	

ریویو کی درخواستیں اور صدر کو بھیجی جانے والی درخواستیں

جیسا کہ پہلے بیان کیا جا چکا ہے محتسب کو قانون XIV کی دفعہ 13 کے تحت اپنے فیصلے پر نظر ثانی کا اختیار ہے۔ علاوہ ازیں قانون کی دفعہ 14 یہ سہولت فراہم کرتی ہے کہ محتسب کے فیصلے، حکم، تشخیص، یا سفارشات کے بعد بھی 30 دن کے اندر اندر صدر مملکت کو درخواست پیش کی جاسکتی ہے۔

زیر تبصرہ سال کے اندر 1471 باضابطہ شکایتوں کا تصفیہ ہوا جن کے خلاف 59 درخواستیں صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کو کی گئیں۔

سال رواں میں تین مقدمات یا معاملات پر بینکنگ محتسب کو ریویو یا نظر ثانی کی درخواستیں داخل کی گئیں اور تینوں درخواستوں کو قبول کر لیا گیا۔

سرگرمیاں

۱۔ بینکنگ محتسب پاکستان کی صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان سے ملاقات

بینکنگ محتسب پاکستان جناب انیس الحنین نے 31 دسمبر، 2018 کو گورنر ہاؤس، کراچی میں صدر مملکت پاکستان جناب عارف علوی سے ملاقات کی اور انہیں ادارے کی کارکردگی سے آگاہ کیا۔ جناب صدر نے اس بات پر زور دیا کہ بینکنگ محتسب کی سفارشات کا بروقت نفاذ شکایت کنندگان کی تشفی کے لئے بے حد اہمیت رکھتا ہے۔ اور ادارے کی خدمات سے آگاہی کے لئے الیکٹرونک میڈیا کے ساتھ ساتھ سیمینارز منعقد کئے جائے تاکہ زیادہ سے زیادہ لوگ اس ادارے سے مستفید ہو سکیں۔ اور بینکاری کے ذیلی حلقے میں بڑھتے ہوئے cyber جرائم کی روک تھام کو یقینی بنایا جاسکے۔

جناب صدر صاحب نے بینکنگ محتسب کے ان اقدامات کو سراہا جو صارفین کو مالی نقصانات سے بچانے کے لئے اٹھائے گئے اور اس بارے میں ادارے کو اپنے تعاون کا یقین دلایا۔

۲۔ انسانی وسائل کی نشوونما

i۔ سیکریٹریٹ ٹریننگ انسٹیٹیوٹ (ایس ٹی ٹی)، اسٹیلشمنٹ ڈیویژن، اسلام آباد، حکومت پاکستان کی جانب سے تربیتی کورس کا انعقاد

(الف) موثر ابلاغیات اور گفت و شنید میں مہارت کے بارے میں ایک تربیتی کیمپ جو 12 مارچ، 2018 تا 16 مارچ، 2018 ایس ٹی آئی کیمپس، اسلام آباد میں لگایا گیا

اس تربیت کا بنیادی مقصد یہ تھا ابلاغیات کے بڑھتے ہوئے تقاضوں کے پیش نظر، انسانی وسائل سے موثر افادہ حاصل کیا جاسکے۔ اس تربیت کے بنیادی مشمولات میں ابلاغ کے بنیادی مسائل، گفت و شنید کی استعداد، اطلاعیاتی تکنیک اور دفتری ابلاغ کی مختلف صورتوں کی اصلاح شامل تھی۔

اس ورکشاپ میں بینکنگ محتسب کے ادارے کے راولپنڈی اور پشاور کے ذیلی دفاتر کے نائب ڈائریکٹروں، جناب رانا نیر محمود اور محبوب اعظم خاں نے شرکت کی۔

(ب) دفتری اردو زبان پر ایک کورس، 26 مارچ، 2018 تا 30 مارچ، 2018 ایس ٹی آئی کیمپس، اسلام آباد، منعقد کیا گیا

اس نصاب کی تمام تر توجہ دفتری ابلاغ کی اہمیت اور چابک دستی پر مرکوز تھی، خصوصی طور پر، دفتری مراسلت میں اردو کے استعمال پر نصاب کے دوران، مختلف قسم کی ابلاغی مہارت اور تکنیک بھی سکھائی گئیں۔

جناب مشتاق احمد، ایڈوائزر اور جناب عون عباس، (نائب ڈائریکٹر)، کراچی سیکریٹریٹ کو اس نصاب کے لئے نامزد کیا گیا تھا۔

(پ) **دفتری مراسلات پر ایک پانچ روزہ کورس، 26 مارچ، 2018 تا 30 مارچ، 2018 ایس ٹی آئی کیسپس، اسلام آباد میں منعقد ہوا**

یہ نصاب ابلاغیات میں پیشہ ورانہ فوجیت، خصوصاً پبلک سیکٹر میں دفتری مراسلات میں بہتری، پیدا کرنے کے لئے منعقد کیا گیا تھا۔ اس نصاب میں غیر ملکی حکومتوں سے کی جانے والی مراسلت، فائلوں پر لکھی جانے والی یادداشتوں اور تحریروں کی ابتدائی شکلوں پر مواد موجود تھا۔

کراچی سیکریٹریٹ کے دو نائب ڈائریکٹران، جناب قاضی راحیل جاوید اور سہیل بابر نے اس نصاب میں شرکت کی۔

ii۔ **مینجمنٹ سروسز ونگ، اسٹیلٹھمنٹ ڈیوٹن (کینیڈا سیکریٹریٹ کراچی) نے ہیومن رسورس مینجمنٹ کے ہنرمندانہ منصوبے پر ستمبر**

10 تا 12، پاک سیکریٹریٹ کراچی) ایک ورکشاپ کا انعقاد کیا۔

اس موضوعی ورکشاپ کا اصل مقصد شرکاء کی مدد کچھ اس طرح کرنا تھی کہ وہ انتظامی مہارتوں میں آنے والے تبدیلیوں کو سمجھتے ہوئے، تنظیمی ارتقاء کا ساتھ دے سکیں۔ تاکہ وہ پبلک سیکٹر میں اپنی کارکردگی اور اثر انگیزی کو بہتر کر سکیں۔ اس نصاب کی بنیاد مندرجہ ذیل تین اکانیوں پر قائم تھی

☆ ہیومن ریسورس میں انتظام و انحرام کا ہنرمندانہ منصوبہ

☆ ایچ آر ایم کے چیلنجز اور ترمیمی رویہ

☆ ذہانت اور تنظیمی اثر انگیزی

اس ورکشاپ میں نائب ڈائریکٹران، قاضی راحیل جاوید اور محترمہ شرمین تنویر، اور ڈپٹی نائب ڈائریکٹر نسیم یوسف نے شرکت کی۔

iii۔ **پروکیورمینٹ مینجمنٹ (تحصیلی انتظامیہ) کے موضوع پر 9 مئی تا 12 مئی اور 10 تا 13 اکتوبر، 2018 کو انسٹی ٹیوٹ آف**

ٹینڈر مینجمنٹ (جولاءور کی اسکل ڈیولپمنٹ سے منسلک ہے) کا کراچی میں منعقد اور کشاپ

انسٹی ٹیوٹ آف ٹینڈر مینجمنٹ اس قسم کی ورکشاپس کا انعقاد کرتا رہتا ہے تاکہ پی پی آر اے سے متعلق قوانین پر توجہ دی جاسکے اور تحصیل کے ان پہلوؤں پر غور کیا جاسکے جن میں لگائی ہوئی بولی (bid evaluation)، جانچ پڑتال کے دوران ہونے والے اعتراضات اور کونٹریکٹ مینجمنٹ کے مسائل شامل ہیں۔

موضوع کی اہمیت اور پر موزونیت کو مد نظر رکھتے ہوئے، آئی ٹی ایم نے کئی ورکشاپس منعقد کئے جن میں بینکنگ محتسب پاکستان، کراچی سیکریٹریٹ کے کئی افسران شامل ہوئے۔ تفصیل درج ذیل ہے:

پی پی آر اے / بی بی پی آر اے قوانین حصول کے قانونی پہلو اور بولیوں کی قدر پیمائی

جناب فیصل رشید ڈپٹی ڈائریکٹر

محترمہ شرمین تنویر اسسٹنٹ ڈائریکٹر (کورڈینیشن)

جناب محمد عمران ڈپٹی اسسٹنٹ ڈائریکٹر (مالیات)

جناب فہد حق نواز ڈپٹی اسسٹنٹ ڈائریکٹر (مالیات)

عوامی حصول (پبلک پروکیورمینٹ) کے دوران حسابی اعتراضات سے کیسے بچا جائے

☆ جناب فرمان علی فضل بھائی ڈپٹی ڈائریکٹر (مالیات)

جناب محمد عمران ڈپٹی اسسٹنٹ ڈائریکٹر (مالیات)

جناب فہد حق نواز ڈپٹی اسسٹنٹ ڈائریکٹر (مالیات)

پبلک پروکیورمینٹ (عوامی حصول) کے دوران بدعنوانی پر قابو / عوامی حصول / عوامی حصول میں ٹیکس کے معاملات / بولی کے دستاویزات کی تیاری

☆ جناب فرمان علی فضل بھائی ڈپٹی ڈائریکٹر (مالیات)

جناب محمد عمران ڈپٹی اسسٹنٹ ڈائریکٹر (مالیات)

محترمہ نسیم یوسف ڈپٹی اسسٹنٹ ڈائریکٹر (مالیات)

iv۔ **FINCON 2018 (غبن اور مالیاتی جرائم پر پاکستان میں پہلی کانفرنس) جس کے بعد دو اور ورکشاپ منعقد ہوئیں جنکا**

اہتمام جو ٹیرابز (Terrabiz) نے جولائی 19 اور 20 کو کراچی میں کیا

اس کانفرنس کا مقصد شرکاء کو غبن، منی لائڈ رنگ اور سائبر سیکیورٹی خطرات جیسے کلیدی موضوعات پر متحرک اور مطالعاتی تجربات پیش کرنا تھے۔ بین الاقوامی شہرت یافتہ مقررین نے ان شرکاء کو مالیاتی جرائم کی روک تھام اور تفتیش کے بارے میں اپنی معلومات فراہم کیں۔ اور انہیں متعلقہ قانونی اور نگرانی ضروریات کے بارے میں بھی آگاہ کیا۔

بینکنگ محتسب سیکریٹریٹ کی جانب سے اس اجلاس میں جناب عامر علی، اسسٹنٹ ڈائریکٹر (تحقیقات) نے شرکت کی۔

v۔ **انسٹی ٹیوٹ آف بینکرز، پاکستان (آئی بی پی) کی طرف سے 26 اکتوبر، 2018 کو کراچی میں ایک نصاب کا انعقاد ہوا جو اے**

ایم ایل / ایس بی پی کے سی ایف ٹی ضوابط اور اے ایم ایل / اے سی ٹی 2010 کے تقاضوں پر مبنی تھا

یہ کورس اے ایم ایل اور سی ایف ٹی ایکٹ 2010 اور غبن کے کردار اور مینجمنٹ یونٹ کی اس قسم کی سرگرمیوں سے پیراشدہ چیلنجز پر مرکوز تھا۔

اس نصاب میں اسسٹنٹ ڈائریکٹران (تحقیقات)، سید جنیل احمد زیدی، جناب عمران احمد، جناب عون عباس اور جناب ستیش اندر جیسرانی نے شرکت کی۔

فیصلہ طلب امور

شکایات کی تحقیق کے دوران گاہے گاہے، بینکوں کے نظام کی خرابیاں اور کمزوریاں سامنے آتی رہتی ہیں۔ جن کو بینک کے اعلیٰ عہدیداروں کے سامنے پیش کیا جاتا رہا۔ بعض سنگین معاملات کے بارے میں رپورٹ اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو بھی پیش کر دی گئی تاکہ وہ اپنی صوابدید کے مطابق اس بارے میں مناسب اقدامات کر سکے۔

اس حصے میں ایسے کچھ امور کو پیش کیا جا رہا ہے تاکہ اسٹیٹ بینک اس بارے میں مناسب قانونی اقدامات کر سکے۔

۱۔ مشترکہ کھاتے/دو میں سے کوئی ایک یا پس ماندہ (Either or Survivor)

ہماری تحقیقات کے دوران ایسی صورت حال بھی سامنے آئی جس میں شکایت کنندہ کا اپنے بھائی کے ساتھ مشترکہ کھاتہ کھلا ہوا تھا۔ اس کے بھائی کے انتقال کے بعد شکایت کنندہ کو بینک افسران نے مشورہ بتایا کہ یہ کھاتہ بند کر دیا گیا ہے۔ چونکہ مرحوم اس کے کھاتے میں شریک تھا مرحوم کے انتقال کے سرٹیفیکٹ پیش کرنے پر بھی بینک نے اس کھاتے کو چلانے سے انکار کرتے ہوئے پس ماندہ سے کہا کہ وہ اس معاملے میں اپنی جانشینی کی سند پیش کرے۔

ہم نے بینک کے ساتھ اس معاملے کو اٹھایا اور اس کی توجہ کھاتے کھولے جانے کی شرائط میں درج شدہ 7c کی طرف دلائی جس کے مطابق:

(۷) کھاتے کے مشترکہ ہونے کی صورت میں مندرجہ ذیل شرط کا اطلاق ہوگا۔

(سی) "ہم میں سے کسی بھی ایک کے انتقال کی صورت میں، وقتاً فوقتاً، بینک کے پاس موجود ہمارے دستخطوں پر بھروسہ کرتی رہے تاوقت یہ کہ اسے ہم میں سے کسی کی طرف سے تحریری طور پر کسی کی موت کی اطلاع نہ ملے اور کسی مناسب سرکاری عہدیدار یا اسی شکایت جو بینک کے لئے قابل قبول ہو۔ جب ہم میں سے کسی ایک کی موت کی تصدیق ہو جائے تو ہمارے کھاتے کی بقیہ رقم کو پس ماندگان کی ملکیت سمجھا جائے۔" بینک کو یہ بھی بتایا گیا کہ بینک کی اپنی شرائط اور اس حقیقت کے پیش نظر کہ کسی بھی جانشینی عدالت کے سامنے وراثت کی سند حاصل کرن کی، کبھی بھی کوئی درخواست پیش نہیں کی گئی۔ (ان حالات میں) ہم نہیں سمجھتے کہ بینک کے پاس ایسا کوئی جواز تھا جس کے رو سے وہ شکایت کنندہ کا دعویٰ رد کر سکے۔ بلکہ معاہدے کے مطابق بینک اس بات کا پابند تھا کہ وہ کھاتے میں موجود بقیہ رقم شکایت کنندہ کو واپس کرے۔ دوسری جانب بینک کا موقف تھا کہ قانون اس بارے میں نہایت واضح ہے کہ مرنے والے شخص کی جو بھی رقم ہے وہ اس کے قانونی وارثوں کو ان کے حصے کے مطابق ملنا چاہیئے۔ اور بینک کو ایسے معاملے میں مداخلت کرنے کا کوئی اختیار نہیں۔

اس بات کا قوی امکان ہے کہ دوسری بینکیں بھی یہی کچھ کرتی ہیں جو دونوں میں سے ایک یا پس ماندہ کے اصول کی خلاف ورزی ہے۔

بنابریں، اسٹیٹ بینک سے درخواست کی گئی کہ وہ اس بارے میں مناسب ہدایات جاری کرے تاکہ مشترکہ کھاتے کے سلسلے میں پس ماندگان کو کھاتے کی بقیہ رقم کی ادائیگی کے لئے وراثت کے سرٹیفیکٹ کی الجھن سے نجات حاصل ہو سکے۔

۲۔ کریڈٹ کارڈ - مقررہ تاریخ سے پہلے جرمانہ کا اطلاق

بینک نے ایک شکایت کنندہ کے کریڈٹ کارڈ پر جرمانہ عائد کر دیا جبکہ، اس نے اپنے تمام واجبات وقت پر ادا کر دیئے تھے اور بینک نے اس کا نام ای سی آئی بی پر بھی دے رکھا تھا۔

معلومات کرنے پر پتہ چلا کہ آٹو ڈیبٹ انسٹرکشن فارم پر یہ درج ہے کہ واجب الادا رقم، مقررہ تاریخ سے ایک دن قبل اس کے کھاتے سے منہا کر لی جائے گی۔ ماہ مئی 2015 کو شکایت کنندہ کی کل رقم 4,416/11 روپے تھی جس کے عوض اس نے مقررہ تاریخ پر ہی کریڈٹ کارڈ کے ذریعے ادائیگی کر دی۔ چونکہ آٹو ڈیبٹ پر مقررہ تاریخ سے ایک دن پہلے عمل درآمد ہو چکا تھا، جون 2015 میں اس پر مسترد شدہ آٹو ڈیبٹ فیس عائد کر دی گئی۔ اس نے یہ رقم ادا نہیں کی۔ نتیجتاً ماہانہ گوشواروں میں لیٹ فیس عائد کر دی گئی۔ اور جنوری 2016 میں پتہ چلا کہ کریڈٹ کارڈ کی ادائیگی ملتوی (charged off) کر لی گئی۔

ہماری مداخلت پر بینک نے الزامات کا رخ ہی بدل دیا اور شکایت کنندہ کو اطلاع کر دی کہ eCIB رپورٹ میں پیش کی جانے والی نا دہندگی کے پیش نظر، شکایت کنندہ کے ساتھ ایک سال کی مدت تک یہی برتاؤ ہوتا رہے گا۔

ہماری نظر میں بینک اپنے کسی کسٹمر پر کسی ذمہ داری کا بوجھ اس وقت تک نہیں ڈال سکتا جب تک اسے منافع نہ ملے اور جس کی ادائیگی ہونے والی ہو۔ معاہدے میں شامل کسی فریق کو یہ حاصل نہیں کہ وہ معاہدے میں استعمال شدہ سیدھے سادھے الفاظ کا مفہوم بدلتا رہے۔ مقررہ تاریخ سے پہلے کچھ نہیں ہو سکتا اور مقررہ تاریخ سے پہلے یا اس طرح کی کوئی تبدیلی کرنے کے صاف معنی یہ ہونگے کہ معاہدے کی خلاف ورزی ہو رہی ہے۔ یہ بات فرض کی جاسکتی ہے کہ اس طرح کے واقعات دوسری بینکوں میں بھی پیش آتے ہوئے جن میں کسٹمرز سے ناجائز ادائیگیاں وصول کی جاتی ہیں۔

اس لئے اسٹیٹ بینک سے درخواست کی گئی کہ وہ اس معاملے کا نوٹس لے اور اس سلسلے میں مناسب احکامات کا اجراء کرے۔

۳۔ کھاتا کھولنے کے فارم کی کاپی کی فراہمی

مختلف شکایات کی تحقیقات کے دوران عام طور پر دیکھا گیا ہے کہ بینکوں کی جانب سے کھاتہ کھولنے کے فارم (AOF) کی کاپی کھاتے دار کو دینے کی رسید پیش کی گئی۔ اور یہ ثابت کرنے کی کوشش کی گئی کہ بینک ایس بی پی کے ان احکامات کی تعمیل کر رہی ہیں جو بی ایس ڈی گشتی خط نمبر 12 مورخہ 17 مارچ، 2001 کو شائع ہوا تھا اور جس کی یاد دہانی بی پی آر ڈی گشتی خط نمبر 7 میں کی گئی۔ اس میں دیگر باتوں کے علاوہ یہ بھی کہا گیا ہے کہ:

کیس اسٹڈیز

کیس اسٹڈی ۱: حق تلافی اور کسٹمر کے کھاتے سے از خود کٹوتی

شکایت کنندہ کا کہنا ہے کہ اس نے مبلغ -/500,000 روپے کے چیک کا اجراء کیا تھا مگر بینک نے اسے قبول کرنے سے انکار کر دیا۔ معلومات حاصل کرنے پر بینک نے اسے بتایا کہ بینک 'A' کے کھاتے داروں کے معاملات اس نے اپنے ذمہ کرائے ہیں اور ان کے علم میں یہ آیا کہ شکایت کنندہ کے ذمہ بینک 'A' کے -/496,220 روپے واجب الادا ہیں۔ بنا بریں، بینک نے حق تلافی (Right of Set off) استعمال کرتے ہوئے شکایت کنندہ کی رقم سے جو بینک 'B' میں اس کے اکاؤنٹ میں موجود تھی اس سے یہ واجب الادا رقم ادا کر دی گئی ہے۔ بینک کی طرف سے دعویٰ کیا گیا کہ ریکوری آف فنانس آرڈی نینس 2001 کے تحت اسے خصوصی اختیارات حاصل ہیں۔ مزید برآں لاہور ہائی کورٹ کے ایک فیصلے کے مطابق (جو پی ایل ڈی 2018 لاہور 322 میں موجود ہے)، بینکنگ محتسب کو یہ اختیار حاصل نہیں کہ وہ اختلافی معاملے کے بارے میں اپنا فیصلہ سناسکے۔ یہ دلائل اس حقیقت کے پیش نظر رد کردئے گئے تھے کہ شکایت کنندہ اپنی رقم کی بازیابی نہیں چاہ رہا تھا اور پھر یہ کہ دستور اسلامی جمہوریہ پاکستان کی شق 201 کے بموجب لاہور ہائی کورٹ کا منسوب فیصلہ اسی حد تک ہے کہ وہ ایک قانونی مسئلے کی صراحت کرتا ہے۔ یا پھر اس کا انحصار قانون کے اصول کی ادعا کرتا ہے جس کی پابندی ماتحت عدالتوں پر لازمی ہے۔

ایک سول اپیل نمبر 0-167 جو 2005 میں پیش کی گئی جس کا فیصلہ 17 اپریل، 2015 کو سنایا گیا اس کی روشنی میں یہ قانون طے ہو چکا ہے کہ "حق تلافی" (set off) کو واپس لیا جائے تاکہ بینک کے لئے فنانشل انسٹی ٹیوٹ (ریکوری آف فنانس) آرڈی نینس 2001 کے تحت قانونی چارہ جوئی کا راستہ کھل سکے۔ اور یہ طے ہو جائے کہ شکایت کنندہ کو کتنی رقم ادا کرنی ہے اور اس بارے میں فرمان جاری کیا جاسکے۔ مذکورہ بینک نے بینکنگ محتسب کے فیصلے کے خلاف قانون کے مطابق صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کے پاس representation نمائندگی اور حتمی فیصلے کے لئے رجوع کیا۔

کیس اسٹڈی ۲: انٹرنیٹ بینک فنڈ ٹرانسفر فراڈ: بغیر اے ٹی ایم کارڈ کے

شکایت کنندہ نے بینکنگ محتسب کو شکایت کی کہ الف بینک کی شاخ واقع ٹوبہ ٹیک سنگھ میں اس کے کھاتے سے مبلغ -/489,000 روپے کی رقم فریب کارانہ طور پر نکال لی گئی۔ اس کی شکایت پر بینک نے اسے بتایا کہ اس کے اکاؤنٹ میں صرف -/49,500 کی رقم موجود ہے حالانکہ اس نے تو -/439,900 کی رقم جمع کرائی تھی۔ بینک نے اس تمام کاروائی کی ذمہ داری صارف پر ڈال دی چونکہ جب دھوکہ باز نے اپنے آپ کو ایک فوجی افسر ظاہر کرتے ہوئے فون کیا تو خود شکایت کنندہ نے اپنی تمام ذاتی اور خفیہ معلومات اسے بتادی تھیں۔ بینک کے تحقیقات کرنے پر پتہ چلا کہ شکایت کنندہ ایک نیم پڑھا لکھا شخص ہے جس نے کبھی بھی اے ٹی ایم کارڈ استعمال نہیں کیا اور نہ ہی کبھی

"کھاتے داروں کو کھاتہ کھولنے کے فارم کی ایک کاپی فراہم کی جائے جس کی تصدیق، ریکارڈ کو سامنے رکھ کر، بینک کی اس شاخ کا کوئی مستند افسر کرے۔"

دوسری جانب تفتیش اور سماعت کے دوران، حیرت انگیز طور پر، بینک کے کسٹمرز، ایک مختلف کہانی سناتے ہیں۔ اور وہ بنیادی تعلقاتی دستاویز کی کاپی ملنے سے انکاری ہو سکتے ہیں تاہم اس بات کا اقرار کرتے ہیں کہ کھاتا کھلتے وقت اے او ایف پر پائے جانے والے دستخط یا تو ان سے حاصل کر لئے گئے تھے یا یہ دستخط ان کے دستخطوں سے مختلف پائے جاتے ہیں۔

بینکوں میں رائج شدہ اس نقص پر فوری توجہ کی ضرورت ہے تاکہ بینکاری کی ایک ناجائز، غیر ضروری اور بے طلب مشق سے بچا جاسکے۔ کوئی ایک ایسا طریقہ کار وضع کرنے کی ضرورت ہے جو اس نقص کو باہمی مشوروں کے ساتھ جلد از جلد دور کر کے صورت حال کو درست کر دے اور اسٹیٹ بینک اس بارے میں مناسب ہدایات جاری کرے۔

۴۔ بینکاری کے نظام کی دیگر کوتاہیاں الغرضیں

☆ عام طور پر دیکھا گیا ہے کہ سماعت میں شرکت کرنے والے بینک افسران شکایت کنندگان کے معاملات میں جرح کے لئے یا بینک کے دفاع کی مکمل تیاری کر کے نہیں آتے۔ ان کے پاس متعلقہ ضروری معلومات نہیں ہوتیں۔ یہی نہیں بلکہ ان کے پاس اکثر ایسی دستاویزات کی تصدیق شدہ کاپیاں بھی نہیں ہوتیں۔ جن پر ان کے دفاع کا انحصار ہوتا ہے۔

☆ بینکنگ کمپنیز آرڈی نینس کے باب چہارم (الف) کی شق (A) 82B بینکنگ محتسب کو یہ اختیار اور ذمہ داری تفویض کی گئی ہے کہ وہ سماعت کے دوران شکایات کا بھی کوئی حل تجویز کرے۔ لیکن حقیقت تو یہ ہے کہ محتسب کے لئے یہ سب کچھ ناممکن بنا دیا جاتا ہے اس لئے کہ سماعتوں میں شرکت کرنے والے ان افسران کے پاس تو بینک کی جاری کردہ ایسی کوئی دستاویز بھی نہیں ہوتی جسکی بناء پر ان سے کوئی قابل قبول سمجھوتا ہو سکے۔ اور نہ ہی وہ کسی ایسے سمجھوتے پر پہنچنے کی ذمہ داری لینے کیلئے تیار ہوتے ہیں اور اس طرح بینکنگ محتسب کے ادارے کا بنیادی کام یعنی باہمی افہام و تفہیم سے مسائل کے جلد از جلد حل کا مقصد پور نہیں ہو پاتا۔

☆ اسٹیٹ بینک آف پاکستان نے تمام بینکوں کو حکم دے رکھا ہے کہ وہ اس بات کو یقینی بنائیں کہ ان کے تمام اے ٹی ایمز میں کیمرے لگے ہوئے ہیں۔ اور سی سی ٹی وی صحیح زاویے پر ہیں۔ مگر اے ٹی ایم کے خراب ہونے کی زیادہ تر شکایات کی سماعت کے دوران پتہ چلا کہ کیمرے اور سی سی ٹی وی صحیح زاویے پر نہیں تھے۔ یہ بھی معلوم ہوا ہے کہ اکثر معاملات میں سی سی ٹی وی فوٹیج بھی پیش نہیں کی جاتی اور اسے مقررہ وقت میں بری آسانی سے تلف کر دیا جاتا ہے۔ حالانکہ بینکوں کو بروقت اطلاع کر دی گئی تھی کہ وہ قضیہ طے ہونے تک تمام ریکارڈ کو محفوظ رکھیں۔

بینک 'اے' نے ایل سی کی رقم منہا کر کے اپنے وعدے سے یہ کہہ کر مکر گیا کہ کھاتا کھولنے والی بینک، بینک 'بی' نہ ہی ان کی متبادل بینک ہے اور نہ ہی اے ریٹڈ (اول درجے) بینک ہے۔ ادائیگی کی تاریخ پر بینک 'اے' نے درآمدی بل ادا نہیں کئے اور بینک 'اے' کو معاملہ طے کرنے کے بارے میں کی گئیں تمام درخواستیں بے سود ثابت ہوئیں جو بینکنگ محتسب میں شکایت کا سبب بنی۔ اس دفتر کے سوال اٹھانے پر بینک 'اے' نے بتایا کہ اس نے دستاویز منتقل نہیں کیں اس لئے کہ بینک 'بی' اول درجے کا بینک نہیں ہے۔ اس نے مراسلت صرف اس لئے کی کہ ادائیگی جلدی سے ہو جائے۔ بینک 'اے' کا موقف یہ بھی تھا کہ اس نے دستاویز "کچی تحصیل" پر بھجوائے تھے نہ کہ ایل سی کے تحت۔ بینک 'اے' کے پاس اس سوال کا جواب نہیں تھا کہ اس نے ایک ایسے کسٹمر کی درخواست کیسے قبول کر لی جس نے اپنا سامان ایل سی شرائط پر بھجوا یا تا جبکہ وہ کھاتے والی بینک سے مراسلت بھی نہیں کر سکتا تھا۔ بینک 'اے' کے پاس ان سوالات کا جواب نہیں تھا سوائے اس کے کہ کھاتے والی بینک درجہ اول کی نہیں۔ شکایت کنندہ نے یہ بھی بتایا کہ ایل سی ڈرافٹ موصول ہونے کے بعد اس سے اجازت کے لئے بینک بھجوا دیا گیا۔ جس نے اسے پیش قدمی کی اجازت دے دی۔ ایل سی ڈرافٹ دیکھنے سے پتہ چلا کہ دوسرا بینک اوپننگ بینک ہے جسے بل آف لینڈنگ کی ادائیگی کے 60 دنوں بعد ڈی اے / ایل سی ادا کرنی ہوگی۔ اس نے حتمی طور پر کہا کہ بینک کے عملے نے نہ تو کبھی دوسرے بینک کے بطور متبادل بینک کی کمائی کی بات کی اور نہ ہی کسٹمر کو اس بات کی تنبیہ کی کہ وہ کھپ کو بطور "کچی تحصیل" روانہ کرے۔ اگر اسے بینک نے اوپننگ بینک کے منصب کے بارے میں بتا دیا ہوا اور اس نے وعدہ خلافی نہ کی ہوتی تو وہ اس جال میں نہ پھنستا۔ بینک ایس ایم ایس لاگ بک پیش کرنے میں ناکام رہا جب شکایت کنندہ نے وہ ایس ایم ایس پیغامات دکھائے جن میں قبل از جہاز روانگی کی تاریخ اور ایل سی کی تصدیق کی گئی تھی۔

ریکارڈ پر موجود پیش کردہ شہادت سے پتہ چلتا ہے کہ بینک نے اپنے کسٹمر کی حفاظت کرنے میں غفلت سے کام لیا ہے جو یو سی پی 600 کی شق نمبر 9 کی خلاف ورزی ہے اور پھر یہ بھی کہ اس نے اخلاقی قانون کے تحت آئی سی سی پاکستان اور آئی سی سی پیرس کی معرفت رقم کی بازیابی کے لئے بھی کوئی کارروائی نہیں کی۔ قانون وضع کر دیا گیا ہے جس کا مفہوم یہ ہے کہ بینک کا فرض بنتا ہے کہ کسی تجویز کردہ سودا کار کے بارے میں جس کا علم اسے ہے وہ کسٹمر کو بھی اس کی اطلاع کرے۔

بنابریں دوسرے بینک کو درپیش خطرات سے باخبر ہونے پر، بینک کو حکم دیا گیا کہ وہ بینک 'بی' کو اس قانونی ٹیم کے ساتھ جو اس مقصد کے لئے تشکیل دی گئی ہے، بیٹھ کر بینکنگ محتسب کی تحقیقات کی روشنی میں 30 دنوں کے اندر اندر بازیابی کی کارروائیوں کو مکمل کر لے۔ بینکنگ محتسب کے اس فیصلے کے خلاف بینک 'اے' نے صدر پاکستان کے سامنے اعتراضات پیش کر دیئے جو رد کردئے گئے ہیں اور بینکنگ محتسب کے احکامات بحال رکھے گئے ہیں۔ اب بینک 'اے' نے اس بابت سندھ ہائی کورٹ میں ایک دستوری عرضداشت پیش کر دی ہے۔

انٹرنیٹ بینکنگ سہولت کا فائدہ اٹھایا۔ بینک نے اس بات کی بھی تصدیق کی کہ صارف نے کھاتے کھولتے وقت دی جانے والی دیگر سہولیات کا بھی کبھی فائدہ نہیں اٹھایا مثلاً ایس ایم ایس الرٹ، کریڈٹ کارڈ، آئی بی ایف ٹی سہولت یا موبائل بینکنگ کا۔ اس کے پاس صرف چیک بک تھی۔

دورانِ تفتیش بینک نے اس بات کا اقرار کیا کہ اس نے صارف کو کوئی اے ٹی ایم کارڈ جاری نہیں کیا تھا اور اسے صرف ایک پی اے این (Permenant account number) دیا گیا تھا کہ اگر وہ کسی وقت چاہے تو انٹرنیٹ بینکنگ کا استعمال کر سکے۔ یہ بھی معلوم ہوا کہ "دو-عامل" تصدیق (Two Factor Verification) بھی نہیں ہوئی۔ کیونکہ شکایت کنندہ کے پاس اے ٹی ایم کبھی نہیں رہا، اس لئے اس کے پاس پین کوڈ بھی نہ تھا۔ اور صارف کی تمام کارروائیاں "جامد معلومات" (static data) کے ذریعے عمل میں آتی تھیں۔ جو بینک کے پاس موجود تھیں۔ (اسٹینڈرڈ ڈیٹا یعنی سی این آئی سی نمبر، ماں کا نام، اکاؤنٹ نمبر وغیرہ)۔ بینک انٹرنیٹ کا اپنا طریقہ کار بھی نہیں پیش کر سکا۔ حالانکہ اس کا بار بار تقاضہ کیا جاتا رہا۔ اور نہ ہی اس سوال کا جواب دے سکی کہ اس کے انٹرنیٹ بینکنگ نظام نے ایک ایسے صارف کی جس کے پاس نہ اے ٹی ایم کارڈ تھا نہ ہی پین کوڈ، اسے کس طرح نہ صرف رجسٹر کر لیا بلکہ اپنے طور پر ایک لا تعلق صارف کو رجسٹر کر لیا۔ مذکورہ بینک نے اس طرح کی مشتبہ کارروائیوں کے باوجود، ایف آئی اے میں کوئی شکایت بھی درج نہیں کرائی۔ اس طرح یہ بات ثابت ہو چکی کہ ان بینکوں نے صارفین کی تعمیلی اجازت کے بغیر انہیں انٹرنیٹ بینکنگ کی سہولت مہیا کر دی۔ پھر انہوں نے کسی ممکنہ غبن کے بظاہر خطرات سے صارفین کو بچانے کی بھی کوشش نہیں کی۔ اس طرح یہ نظام صارفین کو کم سے کم حفاظتی سطح مہیا کئے بغیر چلتا رہا۔ اس طرح یہ بات بھی سامنے آئی کہ یہ نظام ایسے نیم خواندہ صارفین کی حفاظت سے معذور ہے جو اس جدید دور میں انٹرنیٹ بینکنگ کے تقاضے پورے نہیں کر سکتے جبکہ انضباطی جرائم کے فریب کار اس قسم کے غیر محفوظ صارفین کے مقابلے میں ہر طرح سے لیس ہوتے ہیں۔ نتیجے کے طور پر، بینکنگ محتسب پاکستان نے مذکورہ بینک کو حکم دیا کہ وہ صارف کے نقصان کا ازالہ کرتے ہوئے اسے -/439,000 روپے کی ادائیگی کرے۔

بینک نے بینکنگ محتسب کے فیصلے کے خلاف قانون کے مطابق صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کے پاس (Representation) نمائندگی اور حتمی فیصلے کیلئے رجوع کیا لیکن صدارتی فیصلے میں بینکنگ محتسب کے احکامات بحال رہے۔

کیس اسٹڈی نمبر ۳: ایل سی کی عدم ادائیگی

شکایت کنندہ نے بتایا کہ وہ برآمدی کاروبار کرتا ہے اور اس نے اپنی بینک 'اے' کے مشورے کے بعد ایک اور بینک 'بی' کی ڈی اے / ایل سی کی ایک اور کھپ 60 دنوں کی مدت پر جہاز سے سامان باہر بھجوا یا تھا۔ اس نے یہ بھی بتایا کہ بینک 'اے' نے اس سے وعدہ کیا تھا کہ سامان کی منتقلی کے دستاویز کی ترسیل کے بعد ایل سی کی کٹوتی کے بعد SWIFT پیغام کی رسید بھجوا دی جائے گی۔ مگر جب کھپ بھجوا دی گئی تو

کیس اسٹڈی نمبر ۴: اے ٹی ایم پر کی جانے والی دھوکہ دہی کی کاروائیاں

شکایت کنندہ کا کہنا ہے کہ اس کے کھاتے سے مبلغ 50,000، 20,000 اور 10,000 روپے تین قسطوں میں منہا ہوئے۔ یہ تمام ٹرانسکشنز اس نے نہیں کی اور اس دوران اس کا اے ٹی ایم کارڈ اس کی تحویل میں رہا۔ بینک کا موقف تھا کہ داخلی تحقیقات کے دوران کسی مرحلے پر بھی کوئی نکتہ افہام و تفہیم (پوائنٹ آف کمپرہنڈنسی) سامنے نہیں آیا۔ اور EJ Roll کے تحت یہ رقم واضح طور پر کارڈ پر اجراء ہوئی۔ شکایت کنندہ کو حاصل کنندہ بینک (acquirer bank) کے CCTV فوٹیج دکھانے پر شکایت کنندہ اے ٹی ایم استعمال کرنے والے شخص کو شناخت نہیں کر پایا۔ مگر بینک اس CCTV فوٹیج کو محفوظ نہیں کر پائی اور اس لئے اسے بینکنگ محتسب کے سامنے پیش کرنے سے قاصر رہی جو اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے قوانین کی کھلی خلاف ورزی ہے جس کے تحت اے ٹی ایم کے تصویری لین دین کو اسٹیٹ بینک کے گشتی مراسلوں کی ہدایت کے تحت ایک سال تک محفوظ رکھا جانا چاہیئے۔ ان حالات میں بینک قانون کی خلاف ورزی کا مرتکب ہوا ہے اور چونکہ وہ اپنے دفاع میں کوئی خاطر خواہ ثبوت بھی فراہم نہیں کر سکا اس لئے بینکنگ محتسب پاکستان نے اس بینک کو حکم دیا کہ وہ شکایت کنندہ کے کھاتے میں -/50,000 روپے رقم جمع کرادے۔ بینک نے قانون مطابق بینکنگ محتسب کے فیصلے کے خلاف صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کے پاس (Representation) نمائندگی کی لیکن صدارتی فیصلے میں بینکنگ محتسب کے احکامات بحال رہے اور بلاخر بینک احکامات کی تعمیل کی۔

کیس اسٹڈی نمبر ۵: انٹرنیٹ فنڈز ٹرانسفر فراڈ۔ بینک عملہ کی جانب سے کسٹمر کو گمراہ کرنا

شکایت کنندہ کا کہنا ہے کہ اسے ایک پرائیوٹ موبائل نمبر سے ایک ایس ایم ایس موصول ہوا جس میں اسے کہا گیا کہ وہ اپنے اکاؤنٹ کی تصدیق کرے۔ جب اس نے اس نمبر پر کال کی تو اسے کہا گیا کہ وہ اپنی ذاتی معلومات اور اپنی تمام وثیقہ جات کے بارے میں بتا دے (جن میں اے ٹی ایم کارڈ شامل ہیں بصورت دیگر اس کا کھاتہ بند کر دیا جائے گا)۔ چونکہ اس نے اے ٹی ایم کو کبھی بھی استعمال نہیں کیا تھا اس لئے وہ بینک کی متعلقہ شاخ تک پہنچ گیا جس پر مینجر نے کہا کہ اگر اسے بینک کے UAN کی طرف سے کوئی کال موصول ہوئی ہو تو وہ ان ہدایات پر عمل کرے۔ چنانچہ بینک کے UAN نمبر وصول ہونے پر اس نے ان ہدایات پر عمل کیا (جب وہ مینجر کے پاس ہی بیٹھا ہوا تھا) اور اس کے کہنے کے مطابق اپنی تمام ذاتی معلومات فراہم کر دیں جس کی خود مینجر نے تصدیق کر دی۔ اس کے بعد اسے بینک کی طرف سے ایک اور فون کال ملی کہ اس کے کھاتے سے تمام رقم نکلوائی گئی ہے۔ جب AOF دیکھا گیا تو اس میں وہ کالم ہی نظر نہ آیا جس میں بینک کی طرف سے مہیا کی جانے والی سہولیات اور دیگر سہولیات کا ذکر ہوتا ہے۔ بینک افسران نے اس بات کی تصدیق کی کہ سہولیات جن میں اے ٹی ایم اور انٹرنیٹ شامل ہیں اس وقت مہیا کی جاتی ہیں جب کسٹمر ان کے لئے درخواست پیش کرے۔ چونکہ اس کا اکاؤنٹ آسان اکاؤنٹ ہے اس لئے اسے کم سے کم سہولتیں ملی ہیں۔ مینجر نے اپنی اس فاش غلطی کا اقرار کیا کہ اس نے بینک کی UAN کال

موصول ہونے پر ہدایات کے مطابق کسٹمر کو عمل کرنے کو کہا۔ اس طرح یہ بات ثابت ہو گئی کہ بینک کے عملے کی غفلت کے بناء پر کسٹمر دھوکہ کھا گیا اور اس کا نقصان ہو گیا۔ ان حالات میں بینکنگ محتسب پاکستان نے نیابتی ذمہ داری کے طے شدہ اصول کے مطابق بینک کو حکم دیا

کہ وہ کسٹمر کے نقصان کا ازالہ کرے۔ بینک کی طرف سے بینکنگ محتسب کے فیصلے کے خلاف قانون کے مطابق صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کے پاس (Representation) نمائندگی کی گئی۔ لیکن صدارتی فیصلے میں کے احکامات بحال رہے

کیس اسٹڈی نمبر ۶: بینک ملازم کا کیش ڈیپازٹ میں غبن

شکایت کنندہ نے کہا کہ اس نے بینک میں مبلغ -/500,000 جمع کرائے تھے لیکن وہ اس کے کھاتے میں نظر نہیں آتے حالانکہ اس کے پاس اسکی ڈیپازٹ سلف موجود ہے۔ دفتر ہذا کی مداخلت پر مذکورہ بینک نے ایک محاسبی اور تحقیقاتی رپورٹ پیش کر دی جس میں اس بات کی تصدیق کی گئی ہے کہ بینک مینجر نے مختلف قسم کے 49 کھاتوں میں خرد برد کی ہے جس کے بارے میں بینک کی جانب سے ایف آئی اے میں ایک ایف آئی آر درج کرادی گئی ہے۔ دستاویزی ثبوت کی جانچ پڑتال کرنے پر معلوم ہوا کہ شکایت کنندہ کی چیک بک سے تین چیک غائب ہیں۔ جبکہ مینجر کی ڈائری شکایت کنندہ کو -/130,000 کی ادائیگی بتاتی ہے۔ جس سے یہ شبہ پیدا ہوتا ہے کہ اس کے کھاتے کی بقایا رقم جو چیک بک سے غائب ہے، اس کا ازالہ ہو چکا ہے۔ کیونکہ ادائیگی بند کرنے بارے میں اس کی طرف سے کوئی ہدایت نہیں۔ مگر بینک اس بارے میں کوئی ثبوت مہیا نہیں کر سکا کہ شکایت کنندہ اور ملازم کے مابین کوئی سمجھوتہ ہو چکا ہے۔ ان حالات میں، نیابتی ذمہ داری کے مسلمہ اصول کے تحت، بینکنگ محتسب پاکستان نے بینک کو حکم دیا ہے کہ وہ شکایت کنندہ کے نقصان کا ازالہ کرے۔ بینک کی جانب سے بینکنگ محتسب کے فیصلے کے خلاف قانون کے مطابق صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کے پاس (Representation) نمائندگی کی گئی لیکن صدارتی فیصلے میں بینکنگ محتسب کے احکامات بحال رہے

کیس اسٹڈی نمبر ۷: کھاتے کی بلا اجازت بندش

شکایت کنندہ کا کہنا ہے کہ بینک میں اس کا اپنے شوہر کے ساتھ ایک مشترکہ کھاتہ کھلا ہوا تھا۔ شوہر کے انتقال کے بعد اس نے اپنے کھاتے کی ساری رقم نکالوائی اور اپنی بیٹی کے ساتھ مل کر دوسرا مشترکہ کھاتہ کھلوایا۔ جس میں وہ ساری رقم جمع کرادی۔ شکایت کنندہ کے بیٹے کو ایک نوٹس ملنے پر بینک نے ماں بیٹی کے مشترکہ کھاتے کو بند کر دیا۔ بینک کے دعوے کے مطابق شکایت کنندہ نے بتایا تھا کہ مرحوم کے قانونی ورثاء میں وہ اور اس کی بیٹی ہیں۔ اور کوئی دوسرا نہیں۔ اور چونکہ شکایت کنندہ نے اپنے آپ کو صرف ایک گھریلو عورت بتایا تھا اس لئے بینک نے بجا طور پر مناسب سمجھا کہ پہلے مشترکہ کھاتے (جیسے بند کر دیا گیا تھا) کی ساری رقم مرحوم شوہر کی ہوگی جس میں اس کے سارے وارثوں کا حصہ شامل ہوگا۔ اب ان تمام ورثاء کے حقوق محفوظ رکھنے کے لئے بینک نے ماں بیٹی کے مشترکہ کھاتے کو بجا طور پر بند کر دیا تھا۔ ریکارڈ دیکھنے پر معلوم ہوا کہ شکایت کنندہ نے بینک کے افسران کو کبھی بھی مرحوم کے قانونی ورثاء کے بارے میں کوئی یقینی دہانی نہیں کرائی تھی۔ اس نے تو صرف یہ درخواست کی تھی کہ اس کے شوہر اور اس کا مشترکہ اکاؤنٹ بند کر دیا جائے جس کا اسے قانونی حق حاصل تھا۔

کیونکہ وہ اس مشترکہ کھاتے کو "پس ماندہ" کے طور پر کھاتہ کھولنے کا فارم پر درج شدہ شرائط کے تحت جاری رکھے ہوئے تھی۔ بینک ایسا کوئی ثبوت پیش نہیں کر سکی جس کے تحت وہ ثابت کر سکے کہ اسے یہ اختیار حاصل ہے کہ وہ اس کا اور اس کی بیٹی کا مشترکہ اکاؤنٹ بند کر سکے۔ بینکنگ محتسب پاکستان نے بینک کو حکم دیا کہ وہ اس مشترکہ کھاتے پر عائد شدہ بندش ختم کرے اور شکایت کنندہ کو اسے جاری رکھنے کی اجازت دے۔

دریں اثناء ممبئی وارٹان کو مشورہ دیا گیا کہ وہ کسی مجاز عدالت سے جانشینی کی سند حاصل کرے یا پھر وہ اپنے حق کی خاطر کسی دیوانی عدالت سے وراثت کی سند حاصل کریں یا پھر وہ اپنے حق کی خاطر کسی دیوانی عدالت میں مقدمہ دائر کرے۔ بینک نے اس حکم کی تعمیل کی ہے۔

کیس اسٹڈی نمبر ۸: انٹرنیٹ بینک کی رقومات کی منتقلی میں غبن۔ بینک کے حفاظتی نظام کی خرابی اور کسٹمر کی ذاتی معلومات کی چوری

شکایت کنندہ کا کہنا ہے کہ مذکورہ بینک میں اس کا ایک کھاتہ کھلا ہوا تھا اور اسے انٹرنیٹ بینکنگ کی سہولت حاصل تھی۔ اس نے اپنے ذاتی وثیقہ جات کسی کو نہیں بتائے تھے۔ اس کے باوجود اس کے کھاتے تک رسائی حاصل کرنے کی کوشش کی گئی جس کے بارے میں دوروز گزر جانے کے بعد ایس ایم ایس ملے حالانکہ حقیقت یہ تھی کہ بینک افسران کو ان کوششوں کے بارے میں پہلے ہی مطلع کر دیا گیا تھا۔ اس کے کھاتے سے رقوم منتقل ہونے کے چار گھنٹوں کے بعد اسے ایس ایم ایس موصول ہوئے جبکہ یہ ساری رقم کی چوری کی کاروائیاں ہو چکی تھیں۔ اس کے شکایت کرنے پر بینک مسئلہ حل کرنے میں کامیاب نہیں ہوا۔ اس کے بجائے بینک نے اسے ایک تحقیقاتی رپورٹ بتائی جس کے مطابق اس کے شکایت کرنے پر اس کا کھاتہ بند کر دیا گیا تھا مگر اس کی رقومات نکالی جا چکی تھیں۔ تاہم بینک کا اصرار تھا کہ اسکے حفاظتی نظام میں کوئی نقص نہیں اور بینک اسٹیٹ بینک کی ہدایت کے مطابق دو عوامل (Two Factor) کی تصدیق پر عمل کر رہی تھی۔ بنابرین، بینک نے کسٹمر کے دعوے کو اس کی اپنی ذمہ داری قرار دے دیا چونکہ اس نے اپنی وثیقہ جات کسی اور کو بتادئے تھے۔

سماعت کے دوران، بینک افسران نے اس بات کا اقرار کیا کہ ایس ایم ایس الرٹ پیغامات دو دن کے بعد جاری کئے گئے۔ ان کا موقف یہ تھا کہ رقومات اوٹی پی کے ذریعے منتقل ہوئیں جو صرف 10 منٹ کے لئے ہوتا ہے اور جسے شکایت کنندہ نے رجسٹرڈ موبائل پر بھیج دیا تھا۔ ریکارڈ دیکھنے پر معلوم ہوا کہ شکایت کنندہ کے کھاتے پر بروکسی سرور کے ذریعے کئی بار حملے ہوئے ہیں اور جن سے پتہ چلا کہ وہ حملہ لگانا اور ٹوگو کے مقام سے ہوئے ہیں۔ مگر اس کے باوجود بینک کا غبن معلوم کرنے کا نظام مشتبہ اور غیر معمولی طریقے سے اکاؤنٹ تک ہونے والی رسائی کو جانچنے میں ناکام رہا۔ جو اس کے نظام میں خرابیوں کی نشاندہی کرتا ہے۔ یہ بھی معلوم ہوا کہ شکایت کنندہ کو اپنے رجسٹرڈ موبائل نمبر پر اوٹی پی اس وقت ملا جب منتقلی کی کاروائی مکمل ہو چکی تھی۔

بناء بریں، یہ بات بالکل واضح ہے کہ یا تو بینک کا نظام ٹھیک سے کام نہیں کر رہا یا پھر اسے سوشل انجینئرنگ کے ذریعے ہیک کر لیا گیا تھا (چوری کر لی گئی تھی) کیونکہ بینک شکایت کنندہ کی کوئی غلطی ثابت نہیں کر سکا اور نہ ہی وہ اسکے اور مستفید کے درمیان تعلق کو پوری طرح ثابت کر سکا کہ آیا ان دونوں کے درمیان کوئی لین دین ہوئی۔ ادائیگی نظام کی شق نمبر 41 کے تحت بینک پر واجب آتا ہے کہ وہ ادائیگی نظام

اور الیکٹرونک فنڈ ٹرانسفر ایکٹ 2007 کے ذریعے ثابت کرتا کہ مستفید کے کھاتے میں رقم منتقل کسی مستند احکامات کے تحت کی گئی۔ نتیجہ بینکنگ محتسب نے بینک کو حکم دیا کہ وہ شکایت کنندہ کے نقصان کا ازالہ کرے۔ بینک نے ان احکامات کے خلاف صدر پاکستان کو درخواست پیش کی جو رد کردی گئی اور بینکنگ محتسب کے احکامات برقرار رکھے گئے۔ بعد میں بینک نے یہ رقم شکایت کنندہ کے کھاتے میں جمع کرادی۔

کیس اسٹڈی نمبر ۹: اے ٹی ایم سے زرقند کی عدم تقسیم

شکایت کنندہ کا کہنا ہے کہ اس نے بینک میں نصب شدہ مشین سے اپنے اے ٹی ایم کارڈ کے ذریعے 20,000 روپے کی رقم نکلوانا چاہی۔ مگر اسے کوئی رقم نہیں ملی جبکہ اس کے کھاتے میں رقم موجود تھی۔ بینک نے اس کی شکایت پر کوئی توجہ نہ دی۔ بینک کا موقف یہ تھا کہ اس نے اسکی شکایت اس لئے نہیں سنی کیونکہ بینک میں نصب شدہ مشین بتاتی ہے کہ کاروائی کامیاب رہی اور رقم کی ادائیگی ہو چکی ہے۔ جب بینک کو متنازعہ کھاتے کی فوٹیج دکھانے کے لئے کہا گیا تو اس نے یہ بہانہ کر دیا کہ زائد وقت گزرنے کے بعد فوٹیج ضائع کر دی گئی ہے۔ تحقیقات پر معلوم ہوا کہ اعلیٰ افسران نے متعلقہ برانچ کو یہ ہدایت نہیں دی کہ فوٹیج کو محفوظ رکھا جائے اور ان کی اس غفلت کی وجہ سے ضروری قانونی شہادت کو ضائع کر دیا گیا۔ جو اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی ہدایت کی کھلی خلاف ورزی ہے۔ یہ ہدایات اسٹیٹ بینک کے 2006 اور 2007 کے گشتی مراسلوں میں درج ہیں۔ بنابرین، بینکنگ محتسب پاکستان نے بینک کو حکم دیا کہ وہ 20,015 کی رقم شکایت کنندہ کے کھاتے میں جمع کرائے۔

بینک نے اس بارے میں صدر پاکستان کے سامنے ایک درخواست پیش کی جو رد کردی گئی اور بینکنگ محتسب کے احکامات بحال رکھے گئے۔

کیس اسٹڈی نمبر 10: چیک کی رقم کو قصداً کسی اور کے کھاتے میں جمع کر دیا گیا

شکایت کنندہ کہتا ہے کہ ایک چیک مبلغ 3,274,058 کا جناب 'الف' کے نام پر تھا اسے جناب 'ب' کے کھاتے میں جمع کر دیا گیا۔ جب بینک نے اپنی غلطی تسلیم کرنے سے انکار کر دیا تو بینکنگ محتسب پاکستان کے پاس شکایت کردی۔ تحقیقات کے دوران بینک نے اس بات کا اقرار کیا کہ اس کے بعض ملازمین، بینک قوانین کی خلاف ورزیوں اور غبن میں ملوث ہیں، خصوصاً Negotiable Instrument کی خلاف ورزیوں میں۔ اور انہوں نے اس ایکٹ کی شق A-123 کی خلاف ورزی کرتے ہوئے چیک کی رقم بینک منیجر کے بھائی کے کھاتے میں جمع کرادی جسے بینک کی برانچ سے نکال دیا گیا ہے اور اس طرح کسٹمر کو نقصان اٹھانا پڑا۔ بینک کا کہنا تھا کہ معاملہ کو FIA کے سپرد کر دیا گیا ہے جو ابھی زیر تفتیش ہے۔ بنابرین اور بی سی او کے تحت بینکنگ محتسب کو یہ اختیار حاصل نہیں ہے کہ وہ اس عرصے میں شکایت سن سکے۔ بہر حال مذکورہ بینک کو مطلع کر دیا گیا کہ ایف آئی اے کی تفتیش فوجداری نوعیت

وجداری نوعیت کی ہے جبکہ محتسب کے سامنے پیش کی جانے والی شکایت دیوانی ہے اور یہ ایک شدہ اصول ہے کہ ایسی صورت میں جب ایک ہی قسم کے حقائق کے بناء پر دیوانی اور فوجداری معاملات ایک ساتھ چل رہے ہوں تو دیوانی کارروائی کو فوقیت دی جاتی ہے۔ چونکہ اس کا فیصلہ پہلے ہونا چاہیئے۔ ان حالات میں بینک کو حکم دیا گیا کہ وہ 3,274,058/- روپے کی رقم شکایت کنندہ کے کھاتے میں جمع کرا دے۔ بینک کے اس بارے میں صدر پاکستان کے سامنے ایک درخواست پیش کی جو رد کردی گئی اور بینکنگ محتسب کے احکامات بحال رکھے گئے

کیس اسٹڈی نمبر 11: خرد برد

شکایت کنندہ کا کہنا ہے کہ اس کا بینک میں ایک اکاؤنٹ تھا۔ مگر کے نام پر ایک اور جعلی اکاؤنٹ کھول کر -/2,735,500 کی رقم اس جعلی کھاتے میں منتقل کردی گئی۔ پھر -/2600,000 روپے کی رقم کے اصلی کھاتے میں ڈال دی گئی اور اس طرح -/135,500 کا نقصان ہو گیا۔ اس نے مزید دعویٰ کی کہ اس نے ایک انشورنس پالیسی خرید رکھی تھی مگر اس کے نام پر تین اور جعلی پالیسیاں جاری کردی گئیں۔ اس نے ان تمام جعلی پالیسیوں کو ختم کروا دیا مگر -/150,000 روپے کی رقم کی ایک پالیسی کی رقم ابھی تک اس کے کھاتے میں دوبارہ جمع نہیں کرائی گئی۔ جبکہ بینک نے انشورنس کمپنی سے یہ رقم وصول کر لی ہے۔ اس بینک کا کہنا تھا کہ مبیہ طور پر غبن شدہ رقم -/2,280,909 کا میاابی کے ساتھ شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں منتقل کردی گئی ہے جبکہ -/135,500 کی رقم کے بارے میں شکایت کنندہ اپنا دعویٰ ثابت نہیں کر سکی۔ بینک نے مزید یہ بھی بتایا کہ شکایت کنندہ کو ان پالیسیوں کے منافع کے طور پر -/63,381 روپے کی رقم بھی ادا کی جا چکی ہے۔ اس دفتر کی تحقیقات پر پتہ چلا کہ شکایت کنندہ کے کھاتے سے -/2,735,500 کی رقم بغیر کسی قانونی اختیار نگہداشت گئی جس میں سے -/2,600,000 کی رقم 28 دنوں کے بعد اس کھاتے میں دوبارہ جمع کرا دی گئی۔ بینک نے اس بات کا بھی اقرار کیا کہ شکایت کنندہ کے کھاتے سے تین انشورنس پالیسیاں بھی جاری کی گئیں جن کا انہیں کوئی اختیار نہ تھا۔ اور نہ ہی اس بارے میں شکایت کنندہ سے اجازت لی گئی تھی۔ یہ بات بھی ثابت ہوئی کہ ایک پالیسی کی رقم یعنی -/125,2007 روپے شکایت کنندہ کے کھاتے میں دوبارہ جمع نہیں کرائی گئی۔ بینکنگ محتسب پاکستان نے بینک کو حکم دیا کہ وہ شکایت کنندہ کو -/260,707 (135,500+125,207) روپے کی رقم ادا کرے۔ بینک نے ان احکامات پر عمل کرتے ہوئے شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں یہ رقم جمع کر دی۔

کیس اسٹڈی نمبر 12: بینک گارنٹیاں (ضمانتیں) منسوخ

شکایت کنندہ کا کہنا ہے کہ اس کی کمپنی اور اسکی ساتھی کمپنی نے ملکر ایک اور کمپنی کے ساتھ مل کر ایک معاہدہ کیا اور اس مشترکہ منصوبے کے بارے میں بینک گارنٹیاں (BGS) بھی مہیا کی تھیں۔ بہر حال، معاہدے کی خلاف ورزی ہونے پر، شکایت کنندہ نے دو گارنٹیوں کی

تاریخ بڑھانے سے انکار کر دیا جن کی بلا آخر مدت ختم ہو گئی۔ ان بینک گارنٹیوں کے خاتمے پر شکایت کنندہ نے بینک سے کہا کہ وہ ان گارنٹیوں کو "رنگ فنانس" کی مد میں شامل کر لے جس کی سہولت اسے حاصل ہے۔ مگر بینک نے انکار کر دیا اور اس بات پر اصرار کیا کہ ان کو اصلی بینک گارنٹی واپس کر دے تاکہ اسے منسوخ کر دیا جائے، جس کے بعد رنگ فنانس کی سہولت موافق میں کر لی جائیگی۔ بینک کا کہنا تھا کہ دوسری کمپنی نے اسے مطلع کیا ہے کہ شکایت کنندہ نے اپنے معاہدے کی ذمہ داریاں پوری نہیں کی تھیں۔ اور اس بناء پر وہ حصص جاری نہیں کر سکتے تھے۔ بہر حال بینک کسی ایسے قانون کا حوالہ نہیں دے سکا جس کے تحت اسے یہ حق حاصل ہو کہ وہ دوسری کمپنی کے حصص کے اجراء سے انکار کر سکے۔

کیونکہ بینک گارنٹی کی مدت تو ختم ہو چکی اور اس بارے میں کوئی دعویٰ بھی سامنے نہیں آیا، اس بناء پر بینک کا موقف اس قانون اور پالیسی ہدایات کے خلاف ہے جو اسٹیٹ بینک نے جاری کی ہیں۔ لہذا بینکنگ محتسب پاکستان نے اس بینک کو ہدایت کی ہے کہ وہ شکایت کنندہ کو رقم واپس کرے۔ بینک نے ان ہدایات پر عمل کرتے ہوئے شکایت کنندہ کو ادائیگی کر دی۔

کیس اسٹڈی نمبر 13: جعلی چیک کے ذریعے کسٹمر کے مشترکہ کھاتے سے رقم نکلوانی

شکایت کنندہ نے بتایا کہ وہ اور اس کی بیوی دونوں (غیر ملک میں کام کرتے ہیں)۔ ان کی ملک سے غیر حاضری کے دوران، کوئی تین ماہ کے عرصے میں ان کے مشترکہ اکاؤنٹ سے مبیہ طور پر 13.225 ملین کی رقم غیر قانونی طور پر نکلوائی گئی۔ ان کی شکایت کرنے پر بینک نے ان کا مسئلہ حل نہیں کیا۔ اس لئے انہوں نے بینکنگ محتسب پاکستان کے سامنے ایک شکایت کر دی۔ معلومات حاصل کرنے پر بینک نے بتایا کہ ان کی غبن کی تحقیقاتی ٹیم اس بارے میں کسی نتیجے پر نہیں پہنچ سکی اس لئے کہ بینک کے ریکارڈ کے مطابق چیک پر پائے جانے والے دستخط اصلی ہیں۔ بہر حال موجودہ ثبوت کی بناء پر اس بات کی تصدیق ہو چکی ہے کہ اس دوران، شکایت کنندہ اور اس کی بیوی ملک میں موجود نہ تھے۔ جب یہ کارروائی ہوئی۔ ان حالات میں اس امکان کو رد نہیں کیا جاسکتا کہ یہ غبن کسی ایسے شخص نے کیا ہو جسے چیک تک رسائی حاصل تھی۔

تحقیقات کے دوران یہ بات سامنے آئی کہ شکایت کنندہ کے پاس جو اصلی چیک بک رکھی ہوئی تھی، وہ سرے سے استعمال ہی نہیں ہوئی۔ بلکہ رقم نکلوانے کے لئے ایک اور چیک بک شکایت کنندہ کے نام پر جاری کی گئی۔ اس بات کا بھی پتہ چلا کہ وہ دستخط جس کی بناء پر ایک اور چیک بک اور رقم نکلوائے گئے وہ شکایت کنندہ کے اصلی دستخط سے نہیں ملتے۔ بینک کے پاس اس تمام عرصے کا کوئی سی سی ٹی وی فوٹیج نہ تھا جس دوران چیک کیش کروائے گئے۔

بینک کا موقف تھا کہ شکایت کنندہ کی بیوی جو اس کھاتے کی دوسری شریک ہے، اس تمام عرصے میں یہاں موجود تھی جس دوران نومر تبہ رقم نکلوائی گئی۔ لیکن یہ بات اس کے پاس موجود سفری دستاویز اور ریکارڈ پر موجود شہادت کی بناء پر ثابت نہیں ہو سکی۔ بینکنگ محتسب پاکستان نے بینک کو ہدایت کی کہ وہ شکایت کنندہ کے نقصان کا ازالہ کرے اور بینک نے بینکنگ محتسب کے احکامات کی تعمیل کی۔

شکایت نمبر 14: تحریری بیان حلفی کے باوجود مشترکہ اکاؤنٹ سے زکوٰۃ کی کٹوتی

شکایت کنندہ نے بیان کیا کہ 1990 سے بینک میں ایک اکاؤنٹ کھولا ہوا۔ بینک کا نظام بعد میں دوسری بینک نے سنبھال لیا ہے۔ اس بینک میں اس کا ایک کریڈٹ کارڈ اور دو بچت اکاؤنٹ ہیں۔ ایک بچت اکاؤنٹ میں اسکی بیٹی شریک ہے۔ اس نے زکوٰۃ کٹوتی کے بارے میں CZ-50 پر مبنی باقاعدہ حلفیہ بیان دے رکھا تھا۔ مگر اس کے باوجود بینک نے اس کے اکاؤنٹ سے زکوٰۃ منہا کر لی محض اس بناء پر کہ اس کی بیٹی نے ایسا کوئی حلف نامہ پیش نہیں کیا۔ بینک نے کہا کہ زکوٰۃ کی باقاعدہ کٹوتی اس لئے کی گئی ہے کہ اس بارے میں، مقررہ مدت کے دوران، اس کی بیٹی نے کوئی حلف نامہ پیش نہیں کیا۔ اور جب ایک بار کٹوتی ہو جاتی ہے تو رقم واپس نہیں کی جاتی۔ سماعت کے دوران شکایت کنندہ نے کہا کہ اسے 21 مئی، 2018 (پانچ رمضان) کو بینک کی طرف سے ایک ایس ایم ایلس ملا جس میں اسے کہا گیا کہ وہ CZ-50 حلف نامہ پیش کرے۔ اس نے اپنی اور اپنی بیٹی کی طرف سے یہ حلف نامے مارچ 2018 میں پیش کر دیئے اور اس سلسلے میں بینک کے علاقائی افسر کو بھی خط لکھ دیا۔ بینک کے نمائندوں کو کہا گیا کہ وہ اپنے دفتری قوانین یا اسٹیٹ بینک یا زکوٰۃ مقتدرہ کی ایسی ہدایات پیش کریں جن سے یہ ثابت ہو سکے کہ کھاتے داروں کی یہ ذمہ داری ہے کہ وہ انفرادی اور علیحدہ علیحدہ طور پر حلف نامے پیش کریں۔ مگر بینک اس کے بارے میں کوئی شہادت پیش نہ کر سکا۔ اس بناء پر بینکنگ محتسب پاکستان نے بینک کو حکم دیا کہ وہ شکایت کنندہ کے کھاتے میں 222,331/- کی رقم جمع کرائے۔ بینک نے ان احکامات پر عمل کرتے ہوئے کٹوتی کی گئی رقم شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں واپس جمع کر دی۔