

**BANKING MOHTASIB PAKISTAN** 



## **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 referred to us, in a manner that is impartial, 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 in our professional and personal lives, we can make a difference.

### Responsive

We receive a large number of complaints 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.

# **CONTENTS**

The Institution and Legal Framework	1
Jurisdiction	1
Empowerment of the Institution of Banking Mohtasib	2
Receipt and Disposal of Complaints	4
Region-wise breakup of Complaints	6
Bank-wise breakup of Complaints	7
Gender-Wise breakup of Complaints	8
Activities	13
Human Resource Development Efforts	23
President upholds Banking Mohtasib's Orders	27
Case Studies	33
Overview of Last Five Years Performance	45
Photo Gallery	51
Public Acknowledgement of our Services	63
Press Coverage	69

#### 1. The Institution and Legal Framework

- The institution of 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 Ombudsman 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.
- The institution of Banking Mohtasib helps in settlement of disputes and facilitates an amicable resolution/settlement between complainants and commercial banks, including the disputes between the banks – fairly, reasonably, amicably informally and in accordance with the Law.
- iii. The governing laws under which the institution of Banking Mohtasib is functioning require that the Institution of Ombudsman must be independent, impartial and autonomous, both administratively and financially, in the execution of its functions relating to adjudication of complaints. Banking Mohtasib's services are free/bear minimal cost to the complainants/parties in disputes.

#### 2. Jurisdiction

The role of institution 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:
  - a) 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.
  - b) Delays or fraud in relation to the payment or collection of cheques, drafts, other banking instruments or transfer of funds
  - c) Fraudulent or unauthorized withdrawals or debit entries in accounts
  - d) Complaints from exporters or importers relating to banking services and obligations, including letters of credit
  - e) Complaints from holders of foreign currency accounts whether maintained by residents or non-residents
  - f) Complaints relating to remittances to or from abroad

- g) Complaints pertaining to markup or interest rates on the ground of a violation of an agreement or directives of State Bank of Pakistan.
- h) Complaints relating to payment of utility bills
- In relation to banks in the public sector, the institution of Banking Mohtasib is authorized to entertain complaints against such banks on the following additional grounds as well:
  - a) Corruption or mala fide practices by the officers of banks.
  - b) Gross dereliction of duty in dealing with customers.
  - c) Inordinate delays in taking decisions.
- iii. However, the institution of Banking Mohtasib cannot accept complaints relating to banks' policy matters. For example, the following matters lie outside the jurisdiction of the Banking Mohtasib:
  - a) Matters relating to grant of loans, advances or finances to customers.
  - b) Complaints against banks' loan and mark-up policies, risk policies, or product and service pricing as included in their schedule of charges and/ or any other policy matter.
  - c) Grievances of banks' employee or ex-employee pertaining to terms and conditions of their service also fall outside the jurisdiction of the Banking Mohtasib.

### 3. Empowerment of the Institution 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:

#### 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.

#### ii. **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.

#### iii. Compatibility with International Ombudsmen Institutions:

The standardization and harmonization of institution of Banking Mohtasib Office, its independence, mandate and power, 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.

#### iv. Review and Representation

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

- a) 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.
- b) The Ombudsman shall decide the review petition within forty five days.
- c) 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:

- a) 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.
- b) 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).
- c) The representation shall be addressed directly to the President and not through any Ministry, Division or Department.
- d) 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 a Wafaqi Mohtasib or Federal Tax Ombudsman.

#### **Confidentiality**

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

#### Receipt & Disposal of Complaints in 2022

The law under which the institution has been established provides that the Banking Mohtasib Pakistan shall facilitate the amicable resolutions of complaints. However, in certain situations a tripartite across the table dialogue or a formal hearing is required to provide opportunity to both the parities to present their view point face to face after which appropriate findings are forwarded to the concerned parties for implementation.

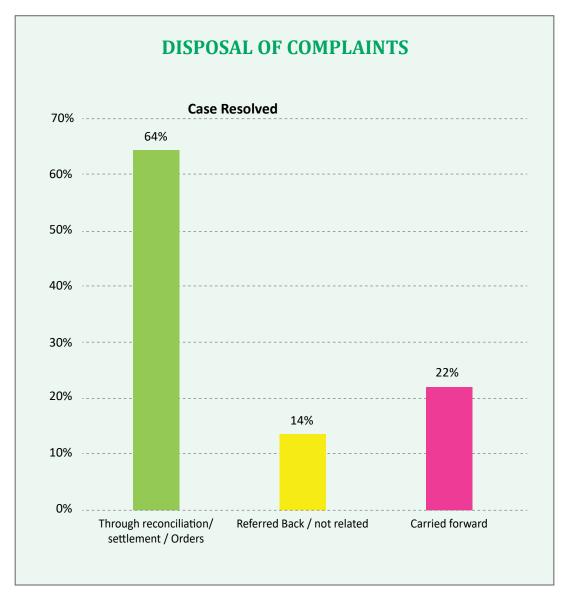
During the period under review, 30,493 complaints were received while 4,772 complaints were carried forward. Thus, making total complaints in hand were 35,265, out of which 21,822 complaints were resolved amicably through reconciliation while after formal hearings, findings/orders were passed in 734 cases. 5,102 complaints were found incomplete and required further information or were rejected being frivolous and for want of jurisdiction as the same either pertained to insurance or related to microfinance banks/fund managers or administrative issues of banks.

Prime Minister's Portal (Government-owned system based on Mobile Application) was introduced in the year 2019 and complaints related to banking sector were received at BMP Secretariat. During the year under review, 12,979 complaints were received through Prime Minister's Portal.

The receipt and disposal of complaints during the year are as under:

Complaints carried forward from 2021		4,772
Complaints received during 2022		30,493
Total		35,265
Cases Decided/ Disposed		-
Orders issued by Banking Mohtasib	734	-
Resolved amicably with the approval of Banking Mohtasib	21,822	-
Incomplete/not related/ seeking further information/ documents & services matters complaint	5,102	27,658
Complaints outstanding as on December 31, 2022		7,607
Relief provided to the Complainants		Rs. 974.366(M)

Increase of 31% was observed in receipt of public complaints lodged directly with BMP, whereas, there was 21% decrease in the complaints received from Prime Minister's Portal. It explains the decrease of 8% in total number of complaints received during the year. Efforts were made to dispose of complaints expeditiously. However, depending on the complexity, some complaints take longer time to resolve.

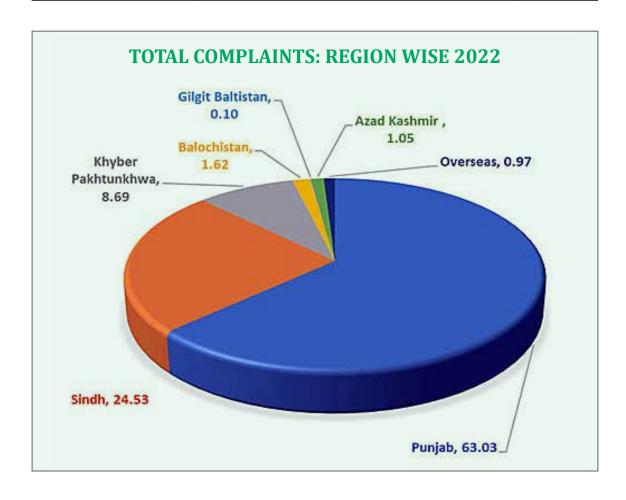


<sup>\*</sup> seeking further information/documents & service matters complaints

#### Region-wise breakup of Complaints received during the year 2022

The institution of Banking Mohtasib Pakistan receives complaints against commercial banks with branches spread all over the country. The table given below shows region-wise breakup of complaints while the pie chart compares the percentage of complaints received (region-wise) during the year 2022.

Region	Complaints received during the year	Complaints Carried forward from last year	Total
Punjab	19,483	2,744	22,227
Sindh	7,062	1,590	8,652
Khyber Pakhtunkhwa	2,717	347	3,064
Balochistan	535	36	571
Gilgit Baltistan	30	6	36
Azad Kashmir	340	32	372
Overseas	326	17	343
Total	30,493	4,772	35,265

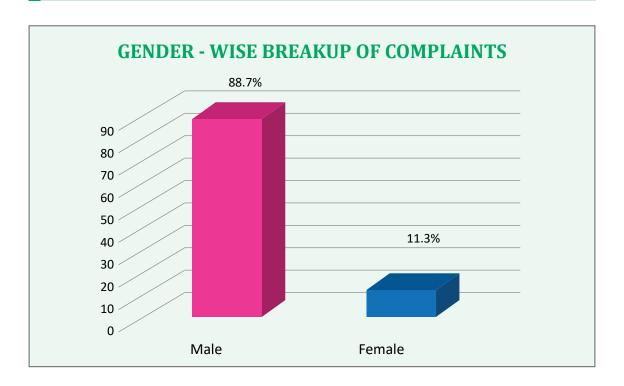


### Bank-wise breakup of Complaints received during the year 2022

The following table shows number of complaints received against each bank during the year under review.

S. S.		Complaints Received			
No.	Bank	BMP Secretariat	Via Prime Minister's Portal	Total	
1	AlBaraka Bank (Pakistan) Limited	64	112	176	
2	Allied Bank Limited	1349	1746	3095	
3	Askari Bank Limited	316	478	794	
4	Bank AL Habib Limited	477	562	1039	
5	Bank Alfalah Limited	1287	1045	2332	
6	Deutsche Bank Ag	2	0	2	
7	The Bank of Khyber	35	259	294	
8	The Bank of Punjab	602	0	602	
9	BankIslami Pakistan Limited	235	278	513	
10	Citibank N.A.	7	0	7	
11	Dubai Islamic Bank Pakistan Limited	202	199	401	
12	Faysal Bank Limited	910	419	1329	
13	First Women Bank Limited	12	0	12	
14	Habib Bank Limited	2958	1743	4701	
15	Habib Metropolitan Bank Limited	199	59	258	
16	Industrial & Commercial Bank of China Ltd	1	0	1	
17	JS Bank Limited	454	283	737	
18	Meezan Bank Limited	1287	465	1752	
19	MCB Bank Limited	1392	1047	2439	
20	MCB Islamic Bank	25	43	68	
21	National Bank of Pakistan	1357	0	1357	
22	Punjab Provincial Cooperative Bank Ltd	13	19	32	
23	Samba Bank Limited	11	4	15	
24	Sindh Bank Limited	44	36	80	
25	Silkbank Limited	507	712	1219	
26	SME Bank Limited	5	0	5	
27	Soneri Bank Limited	139	215	354	
28	Standard Chartered Bank (Pakistan) Ltd	679	344	1023	
29	Summit Bank Limited	34	73	107	
30	United Bank Limited	2597	2049	4646	
31	Zarai Taraqiati Bank Ltd.	81	0	81	
32	Others	233	789	1021	
	Total	17514	12979	30493	

### Gender-wise break up of complaints





#### President Dr. Arif Alvi reviews Development of Banking Sector



President of Islamic Republic of Pakistan, Dr. Arif Alvi has emphasized upon the banks to ensure foolproof security of account holders' deposits and their data in view of increasing cybercrimes all over the world.

He was presiding over a meeting of various heads of banks, including the then Governor, State Bank of Pakistan, Dr. Reza Bagir and the Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad held at Governor House in Karachi on March 29, 2022 to review the innovative and development of the banking sector, especially the digitalization, steps taken and systems introduced against cvbercrimes.

The President said all kinds of complaints by customers be taken seriously and resolved at the earliest to their satisfaction to escape litigation leading to wastage of time, energy and money. Led by SBP Governor, the bankers' team included Presidents of National Bank of Pakistan, United Bank Limited, MCB Bank Limited, Allied Bank Limited, Faysal Bank Limited, Habib Bank Limited, Soneri Bank Limited, The Bank of Khyber, Dubai Islamic Bank Limited, Meezan Bank Limited and The Bank of Punjab.

He said the customers should be educated about banking procedures so as to protect them from electronic frauds. President, Dr. Arif Alvi said that banks should strengthen their vigilance and internal control systems to effectively protect the interest of the customers.

The bankers updated the President about the policy and structural reforms in their banks with focus on transparency, efficiency and fast growth in financial inclusion mainly of the population living in remote and under-developed areas and women of the country. They informed the President that the banks had streamlined their system to quickly respond to the customers' complaints and justice was provided to them.



#### Dr. Arif Alvi tells banks to improve their communication with clients

President of Islamic Republic of Pakistan, Dr Arif Alvi has called upon all banks of the country to regularly warn their customers and clients about banking scams, including banking frauds involving online funds transfers, and improve their regular communication with clients.

He said that simple people were being frequently entrapped by fraudsters and swindled out of their hard-earned money through fake calls and sometimes even inside the banking premises. The President gave these remarks while writing his decision on a representation filed by one of the largest commercial banks of the country against a decision of the Banking Mohtasib, President Secretariat Press Wing said in a press release issued on September 11, 2022.

He rejected the Bank's representation and further directed it to pay Rs 249,525 to a poor cook from Rahim Yar Khan, who had been defrauded out of his money by fraudsters who had obtained his personal banking credentials by posing as bank officials on the telephone and got the money transferred out of his account through online means. The Complainant was swindled out of his money by fraudsters and he approached the Bank for getting a refund of his lost amount. After getting no results, he approached the Banking Mohtasib for retrieval of his defrauded money. The Mohtasib, after investigating and hearing the case, directed the Bank to refund the lost amount, but instead of implementing the decision, the Bank preferred a representation with the President, which was rejected. The President highlighted that as per the State Bank of Pakistan's (SBP) directives, the Bank was bound to obtain the customer's consent before activating the Electronic Funds Transfer (EFT) facility and the Bank had failed to submit any document/evidence to the effect that it had complied with the provisions of law, rules and regulations.

The Bank could not prove that it had informed the customer about the EFT facility in writing and explained to him its pros and cons in a clearly understandable manner, the President added. He further highlighted that the loss of money had occurred due to the reason that the Bank's EFT facility was made operational unilaterally without the consent and knowledge of the account holder. "Had this channel not been opened by the Bank, the account holder could have avoided this financial loss", he noted.

The President held that gross violations of rules/regulations of SBP had rendered the Bank non-compliant, and malpractice and maladministration had been established. He concluded that the Bank had failed to discharge the burden and statutory liability cast upon it under the law, and no justification was presented to interfere with the original order of the Mohtasib, therefore, the representation was rejected.



#### Ex BMP, Mr. Mansur-ur-Rehman Khan nominated on Steering Committee on Elimination of Riba

The former Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Mansur-ur-Rehman Khan, who is currently the President and CEO of the Institute of Bankers Pakistan, has been nominated on the Steering Committee constituted by the Federal Government under the patronage of Minister for Finance, Mr. Ishaq Dar to provide a strategic direction for elimination of Riba.

The Steering Committee has been given the mandate to provide strategic guidance on the legal and regulatory reforms and actions required for implementation of Federal Shariat Court's (FST) judgment on Riba.



The Committee would also suggest capacity building measures of the stakeholders for full implementation of the FSC's decision and monitor the progress of implementation of the FSC's judgment and remove the bottlenecks, if any.

Besides Mr. Mansur ur Rehman, the Steering Committee consists of SBP Governor, Secretary Finance Division, Chairman Securities Exchange Commission of Pakistan, Chairman Pakistan Banks Association, Deputy Governor FI, DFS&IT, State Bank of Pakistan and other prominent religious personalities as well certain eminent economists while Executive Director, Islamic Banking Department, SBP, will act as Secretary of the Steering Committee.



### State Bank issues Rs 75 Commemorative Banknote to mark 75 years of Pakistan's Independence

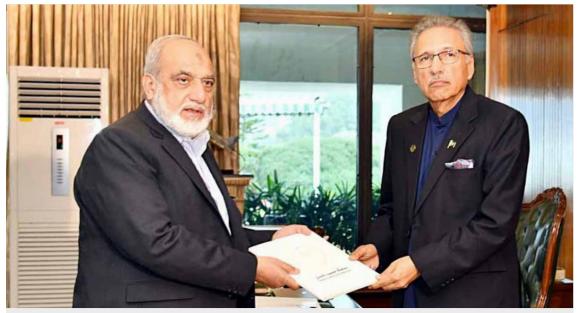
The State Bank of Pakistan has started issuing Commemorative banknote of Rs 75 to mark 75 years of Pakistan's Independence with effect from 30th September, 2022.

The Commemorative banknote is available to the general public from SBP BSC offices and Commercial Banks' branches. This banknote is a legal tender under section 25 of the SBP Act, 1956, and can be used as medium of exchange for all transactions across Pakistan.

This is the second commemorative banknote issued by SBP after the issuance of first commemorative note of Rs 50 issued to mark the fifty years of independence of the country in 1997.







Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad presenting BMP's Annual Report-2021 to President, Dr. Arif Alvi on February 23, 2022.



### Banking Mohtasib congratulates Mr. Jameel Ahmad on his appointment as SBP Governor



The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad met the new Governor, State Bank of Pakistan, Mr. Jameel Ahmad on September 20, 2022. He was accompanied by the Senior Advisor, Mr. Farhat Saeed.

Both of them extended their heartfelt congratulations to their former SBP colleague, Mr. Jameel Ahmad on the occassion.

Mr. Kamran Shehzad said that it is a matter of great satisfaction and pride that a State Bank Officer has attained the highest position of the Governor.

It may be pointed out that Mr. Jameel Ahmad is the second officer in 74 years history of State Bank of Pakistan who rose from the ranks to the position of Governor after (late) Mr. I. A. Hanfi.

#### Inauguration of Banking Mohtasib's Regional Office at Faisalabad

A new Regional Office of Banking Mohtasib Pakistan (BMP) has been inaugurated at SBPBSC, Faisalabad premises on 30<sup>th</sup> November, 2022.

With the opening of new Office, the complainants of Faisalabad and its adjoining areas would be faciliated as earlier these customers had to travel to Multan and Lahore for rederessal of their grievances. With the establishment of Faisalabad Office, the number of Regional Offices of BMP has risen to six, besides the Secretariat in Karachi. Another Regional Office of BMP will also be inaugurated shortly at Muzaffarabad, AJK.

It may be added here that the services of Banking Mohtasib are free of cost and the complainants do not need to engage an advocate/legal counsel to plead their cases.

On the occasion, Mr. Muhammad Kamran Shehzad, Banking Mohtasib Pakistan briefed the participants about the complaints resolution stats and procedure of Banking Mohtasib Pakistan.

Mr. Muhammad Ashraf Khan, Managing Director, State Bank of Pakistan Banking Services Corporation graced the inauguration ceremony as Chief Guest. Representatives from Business Community, Academia, Banking Industry, District Bar Association and other walks of life attended the gracious ceremony.



Managing Director, SBP BSC, Mr. Muhammad Ashraf Khan cutting the tape to inaugurate Faisalabad Office on  $30^{th}$  November, 2022.



Mr. Muhammad Ashraf Khan, Managing Director, SBP BSC unveiling the plaque at Faisalabad Office on 30 th November, 2022

#### Banking Mohtasib meets Provincial Ombudsman Khyber **Pakhtunkhwa**



The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad during his visit to Peshawar met the Provincial Ombudsman, Khyber Pakhtunkhwa, Syed Jamaluddin Shah on 5<sup>th</sup> July, 2022 and discussed with him the issues of public grievance.



### Banking Mohtasib suggests amendments in rules to reduce notice period in registration of complaints against banks



The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad informed the Sarhad Chamber of Commerce & Industry (SCCI) that he has suggested to the Government some amendments in rules to reduce the notice period in registration of complaints against commercial banks.

During a meeting which was held in Peshawar on July 5, 2022 and chaired by SCCI President, Hasnain khurshed Ahmed, the traders have urged the Banking Mohtasib Pakistan to reduce the duration of complaint registration to 10 days, which is currently 45 days, in order to ensure swift disposal of cases against various commercial banks and to provide them speedy relief.

Mr. Kamran Shehzad assured the business community that his institution would continue to facilitate and provide relief under its domain/ mandate to them at every level. He said that 95 percent representations against his decision are rejected which is a matter of great satisfaction to complainants and a step towards speedy relief to them.

#### **Banking Mohtasib Pakistan visits Muzaffarabad**

The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad paid a two day visit to Muzaffarabad on June 9 & 10, 2022.

During his visit, he was accompanied by Senior Advisor, Mr. Farhat Saeed.

Mr. Kamran Shehzad also met the Secretary to the AJK Ombudsman, Mr. Absar Hussain on June 10, 2022. He also held hearings at Muzaffarabad Office of SBP BSC.



Secretary to the AJK Ombudsman, Mr. Absar Hussain presenting a Souvenir to Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad during his visit to Ombudsman Office, on June 10, 2022.



Chief Manager, SBP BSC (Bank) Muzaffarabad, Mr. Muhammad Aftab Alam welcoming the Banking Mohtasib, Mr. Muhammad Kamran Shehzad at Muzaffarabad Office on June 09, 2022.

#### Removal of Difficulties in Early Disposal of Cases

Banking Mohtasib Office endeavors to settle the complaints expeditiously and within the time frame as per law. However, in certain cases the disposal of complaints is delayed due to reasons beyond control i.e. the spread of Pandemic (Covid) in 2019 had affected the working of banks as most of the officials had to do work from home. Further, at times the delay is caused as the complaints relate to cases as old as 20-25 years. For such cases banks have to deploy extra hours as well as additional manpower to trace the old record.

While disposing of the cases the delay at Banking Mohtasib Office is also caused due to the reasons as under:

- 1. At times banks nominate junior or such officials to attend the hearings who are neither well conversant with the complaints nor bring the original record as evidence.
- 2. Banks do not preserve C.C.TV footage of ATM transactions even when complaint is lodged timely and directly with them by the customer or the card issuer.
- 3. Banks should themselves make it mandatory to generate / deliver SMS against applying incorrect password and balance inquiry so that their customer may get alert immediately on start of any fraudulent activity.
- 4. Banks should instruct all their branches to entertain complaints from their account holders instead of asking the complainants to lodge their complaints at the Banks' Helpline.
- 5. Banks should standardize Call Back Confirmation (CBC) procedure in respect of amount of cheque.

Besides the above, the banks in their own interest may not allow transactions with Non 3-D merchants and if they allow, they should immediately compensate the complainant on receipt of complaint without waiting for recourse.

Banks should be mandated to revive biometric verification in their own interest before registration / activation of internet based e-commerce and IBFT through internet and mobile phones.

With these measures, not only there would be a sizeable reduction in number of complaints being lodged against the banks but it will also help to create conducive and trust worthy environment for banking customers.



#### **Insurance Ombudsman calls on Banking Mohtasib**



The Federal Insurance Ombudsman, Dr. Muhammad Khawar Jameel called on the Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad on 28<sup>th</sup> December, 2022 and discussed matters of mutual interest, particularly launching of awareness programs of Ombudsmen's services for the welfare of general public and creating an environment where their grievances are addressed expeditiously at their door steps.



### Introduction of "Online Complaint Lodgment Portal (CLP)"

With a view to achieving excellence in extending better and prompt services to the aggrieved banking customers, the Banking Mohtasib Office will introduce "Online Complaint Lodgment Portal (CLP)" effective from 1<sup>st</sup> January, 2023. For the purpose, the website of BMP has been revamped which contains new "Complaint Management System" and the complaint can now be lodged 24/7.

After successful trial run of the new complaint management system for some time, subsequently new features would be added and the Complainants would be facilitated to also check online the status of their complaints on providing certain requisite information on the BMP website.

Banking Mohtasib Office constantly endeavors to keep pace with the present day technological developments and makes efforts to utilize latest tools for better service delivery. In this spirit, the website of Banking Mohtasib Pakistan has been revamped which also provides relevant information about the day to day functioning of the BMP Office.

### BMP holds farewell reception in honour of its officials



Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad presenting souvenir to Mr. Shams Qadri at a farewell reception held on  $27^{\rm th}$  December, 2022.



 $Banking\ Mohtasib\ Pakistan,\ Mr.\ Muhammad\ Kamran\ Shehzad\ presenting\ souvenir\ to\ Mr.\ Nazimuddin\ Siddiqui$ at a farewell reception held on 27th December, 2022.



Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad presenting souvenir to Syed Junail Ahmed Zaidi at a farewell reception held on 27th December, 2022.



Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad presenting souvenir to Syed Hasnain Raza Sherazi at a farewell reception held on  $27^{th}$  December, 2022.



### held at Governor House فراجي انصاف مين وفاقي انشورنس محتسب کامئوژ کردار held at Governor House **Peshawar**



A seminar was organized by Federal Insurance Ombudsman (FIO) on 10th November, 2022 at Governor House, Peshawar. Hon'ble President of Pakistan, Dr. Arif Alvi graced the occasion as Chief Justice.

Acting Governor of Khyber Pakhtunkhwa (KP), Mushtaq Ahmed Ghani, Federal Insurance Ombudsman (FIO), Dr. Muhammad Khawar Jameel, Senior Officials of FIO, representatives of Insurance Companies and people from different walks of life attended the seminar.

Mr. Rehmatullah, Consultant and Mehboob Azam Khan, Assistant Director from BMP Regional Office, Peshawar attended the Seminar.



### **Digital Transformation Conclave 2022**



The 3<sup>rd</sup> edition of Digital Transformation Conclave 2022 was organized by Scaptox in collaboration with the Ministry of IT & Telecom, Pakistan Software Export Board and P@ASHA on 18th May, 2022 at a local hotel in Karachi.

The Key topics of the Transformation included Banking Transformation Business on Agile Automation, Rising Digital & Hidden Hackers, and Digitized Product & Services. The speakers/panelist included Heads of various banks.

Mr. Nawroz Mohammad Ali, Advisor and Mr. Muhammed Sohail, Deputy Director from BMP Karachi Secretariat attended the said conclave.

### Workshop on "The Role of integrated Computer Technologies in Public Grievance Redressal System"



An online workshop titled "The Role of Integrated Computer Technologies in Public Grievance Redressal System" was organized by the Federal Ombudsman's Secretariat of Pakistan on 28th & 29th December, 2022.

Key features of the workshop included online complaint registration using Website, Mobile Application, Complaint Management Information System and Digital Record Keeping of the Complaint etc.

The workshop was attended by Advisors, Mr. Nawroz Mohammad Ali and Ali Hussain Brohi, Consultants, Mr. Muhammad Junaid & Ms. Fouzia Salman, Assistant Directors (Investigation), Mr. Abdul Qadeer Shaikh, Mr. Aun Abbas and Mr. Kazi Raheel Javed and Office Assistants, Ms. Khushbakht Mohsin and Mr. Yaseen Noor Khan.



### Five officials leave Banking Mohtasib Pakistan Office to explore new ventures

Following officials left our organization and resigned with their free will to explore new ventures. We wish them success in their future endeavors and appreciate their contribution to our institution:

Mr. Aziz Reimooh, Consultant.

Mr. Muneeb-ur-Rehman Siddiqui, Assistant Director

Mr. Sohail Ahmed Babur, Assistant Director.

Syed Junail Ahmed zaidi, Assistant Director.

Syed Hasnain Raza Shirazi, Deputy Assistant Director.



### President rejects six representations against the orders of **Banking Mohtasib**

President Islamic Republic of Pakistan, Dr. Arif Alvi has rejected six similar representations filed by one of the largest commercial banks against the decisions of the Banking Ombudsman, and directed the Bank to refund and compensate the six defrauded customers with their stolen money. He pointed out that since the Bank has failed to prove observance of relevant provision of laws, rules and regulations, therefore, its representations were devoid of any merit and deserved to be rejected.

The President rejected the representations involving a total amount of Rs one million and observed that victims were deprived of their hard-earned deposits when the Bank unilaterally activated the electronic funds transfer (EFT) facility without the request/consent of account holders and failed to put in place necessary safeguards against online exploitation of the account holders by the fraudsters.

In all six cases, the President found the Bank negligent of its duty to inform the account holders about the pros and cons of activating the electronic funds transfer (EFT) facility as required by the mandatory guidelines of the State Bank of Pakistan. Had the Bank not opened EFT facility without customers' consent, the account holders could have avoided the financial loss, he added. The President rejected the Bank's claim that all transactions were 3D secured, being a secondary step, by observing that the State Bank of Pakistan required all banks to register their customers for internet banking prior to offering them internetbased products and services and putting in place all necessary safety measures to safeguard their clients from fraudsters. In his decisions, the President concluded that since the Bank could not produce any evidence to the effect that it had complied with the provisions of relevant laws, rules and regulations, therefore, its representations were devoid of any merit and deserved to be rejected. According to details, the account holders were called by fraudsters who lured them in their trap by providing them information regarding their names, CNIC, dates of birth, ATM Card numbers and obtained from them the names of their mothers and used this information to deprive the account holders of their deposits by making multiple e-commerce transactions, even though the Bank customers were not using any mobile app and they were also in possession of their ATM Cards. The victims approached their respective Bank branches to freeze their accounts and seek refund, however, they were not provided any relief by the Bank on the grounds that they themselves had shared their personal banking credentials with unknown callers. Feeling aggrieved, the account holders approached the Banking Mohtasib Pakistan (BMP). The BMP decided the cases in favour of the applicants. The Bank, however, chose to further escalate the matter and filed separate representations with the President which were rejected and the Bank was directed to comply with the directions of the Banking Ombudsman.



## President rejects representations of Bank against the decisions of Banking Mohtasib

President, Dr. Arif Alvi has provided relief to two victims of bank fraud by ordering a leading commercial bank to refund the defrauded amount of Rs 1.9 million to the respective account holders by upholding the orders of the Banking Mohtasib.

The President also ordered the Bank to educate its customers about internet banking, digital financial services, and other safety measures to safeguard account holders from banking frauds.

An account holder of the Bank's Branch in Lahore had tried to withdraw funds using an ATM, but the cash was not dispensed even though he had a sufficient balance in his account. On further inquiry, it was revealed that an amount of Rs 1.479 million had been withdrawn without authorization from his account.

It was found that a few days ago, the Bank had activated the Electronic Funds Transfer (EFT) facility after receiving a phone call from the customer's registered phone number. Subsequently, the funds had been transferred from his account to other beneficiary accounts. The customer lodged a complaint with the Bank, but his grievance remained unresolved.

Similarly, another account holder of the same Bank in Gujranwala, was also defrauded out of her money when she received a call from the Bank's Helpline. She shared her personal data with the caller after which an amount of Rs 499,400 was withdrawn from her account without authorization.

She also approached the Bank for a refund, but the Bank did not return her money. Both the complainants separately approached the Banking Mohtasib Pakistan (BMP) to seek redressal of their complaints, who ordered the Bank to refund their lost money. The Bank, in both cases, chose to contest the decisions of BMP by filing separate representations with the President.

The hearings of both cases were held, and the Bank took the plea that both customers had shared their personal banking details with unknown persons. Therefore, it was not responsible for the loss of money.

The President rejected this plea on the ground that the Bank had made the Electronic Funds Transfer (EFT) facility operational without the consent/request of the account holders. He underscored that it was the prime responsibility of banks to protect the interest of their customers and the systems installed by the Bank to protect their interests were not robust enough and needed to be revised and strengthened.

The President further observed that the Bank was found negligent and non-compliant with the State Bank of Pakistan (SBP)'s rules and regulations by not educating the customers about the pros and cons of the EFT facility before activating the channel.

He observed that the Bank could not produce any document/evidence to the effect that it had complied with the provisions of relevant laws, rules, and regulations of SBP. The violation of rules and regulations on part of the Bank established malpractice, the President noted, and the loss of money could have been avoided if the Bank had

not made the EFT facility operational without their consent.

"The Bank was given ample opportunity to controvert the claims of the complainants and findings of BMP, but no justification was provided to change the original decisions of the Mohtasib" the President held.

He further stated that since no fault could be found with the original decisions of the Banking Mohtasib, therefore, the representations of the Bank were rejected.

#### Decision of Banking Mohtasib upheld

President, Dr. Arif Alvi has upheld a decision of the Banking Mohtasib Pakistan directing a leading commercial bank to refund Rs 423,556 to the family of a deceased borrower which the Bank had "unilaterally and unfairly" recovered from his family. The President observed that the Bank had unnecessarily complicated a routine matter as its own standard operating procedures empowered it to give relief in such cases.

The Complainant had availed a loan of Rs 3 million in 2015 from the Bank and deposited Regular Income Certificates (RICs) issued by the Central Directorate of National Savings, valuing Rs 3.5m, as liquid security with the Bank.

On January 27, 2017, the Complainant passed away, and the Bank on its own encashed the RICs then worth Rs 4.155m and charged a mark-up of Rs 480,489 till October 22, 2018, while the accumulated mark-up at the time of his death was only Rs 57,294. The widow of the Complainant requested the Bank to charge mark-up till the period her husband was alive and waive the mark-up thereafter. The Bank, however, did not accede to her request after which she approached the Banking Ombudsman.

After hearing the case and perusing the available record, the Banking Ombudsman noted that at the time of Complainant's death, the principal outstanding amount was Rs 2.889 million and the accumulated mark-up was Rs57,294 only. In the given circumstances, it was the fiduciary responsibility of the Bank to guide the legal heirs for adjustment of outstanding liability at this level against encashment of RICs, the Ombudsman observed.

The Ombudsman noted that instead of exercising its statutory obligation to set off the loan against liquid security, the Bank continued to linger on recovery and unnecessarily piled up mark-up on the principal outstanding amount which was unfair as per the State Bank of Pakistan's guidelines. The Ombudsman said the Bank's claim that the matter pertained to the year 2018 and its books had been closed and, therefore, it was not in a position to provide financial relief was 'absurd' and 'unprofessional'. The Ombudsman added that no rule, regulation, law or accounting standard had been referred which barred the Bank from revisiting the old/closed cases and as such types of transactions were a routine matter.

The Banking Ombudsman held that unilaterally charging and recovering mark-up without justification beyond Rs57,294 was an injustice to the deceased borrower's family. The Ombudsman observed that the Bank had committed maladministration and malpractice by not exercising its rights without any valid reason, even though it held fully cashable liquid security under the loan agreement documents and piled up mark-up liability unnecessarily.

The Bank, subsequently, filed a representation against the Ombudsman's decision with the President, President, Dr. Alvi upheld the Ombudsman's decision and held that the Bank had not provided any justification to upset the original order of the Ombudsman. "The representation is rejected as it is devoid of any merit and the Bank had failed to discharge the burden and statutory liability cast upon it under the law," the President noted in his decision.

## President agrees with Banking Mohtasib for providing relief to Complainant

President Dr. Arif Alvi, while upholding a decision of the Banking Mohtasib Pakistan, has directed a leading commercial bank to refund the swindled amount of Rs 5.49 million to the Complainant and declared that maladministration on part of the Bank had been established.

The President rejected the Bank's representation against the decision of Banking Mohtasib and held that the Bank had displayed negligence by clearing two stolen cheques bearing forged signatures as established by the Bank's own Forensic Report. He regretted that the Bank did not follow its own SOPs which clearly mandated a call back for Transfer/Clearing/Remittance for amounts of Rs 500,000 and above.

He highlighted that SOPs were framed for application across the board without giving any discretion or choice to anyone with the underlying objective to avoid possibility of fraud and fraudulent practices.

The President held that since the Bank could not establish incontrovertibly its stance against the Complainant, had failed to discharge the burden of proof and statutory liability cast upon it under the law, thus, its representation was devoid of any merit and deserved to be rejected. While further dilating, the President pointed out that the cheques in dispute bore no stamp or narration required to be affixed on the back of the two cheques as required by the said SOPs.

He wrote that there was negligence on part of the Bank in matching the signatures on stolen cheques against the admitted signatures of the Complainant as per Bank's record, adding this fact was very tangible, obvious and sufficient for the Bank to settle the claim in fayour of the Complainant. He said that the forged cheques were a nullity and customer's account could not be debited on the basis of such cheques. As per details, the Complainant was swindled out of his money when cheques were stolen from his office and Rs 5.49 million were debited from his account by the Bank without any Call Back Confirmation from the Bank, as mandated by law and its own SOPs regarding the clearance of cheques for amounts of Rs 500,000 and above. The Complainant had filed a complaint with the Bank for seeking a refund of his lost money, but without any result. Subsequently, he approached the Banking Mohtasib for retrieval of his swindled money, who passed the orders in his favour. The Bank, however, did not comply with BMP's decision and filed a representation with the President, which was also rejected.



#### **Bank Charged Annual Renewal Fee on Blocked** Case 1: **Credit Card**

The Complainant has informed that on his retirement in the year 2020, the Bank blocked his Credit Card facility. However, despite the blockage of the Card, the Bank charged him annual renewal fee. He approached the Bank and asked it to either un-block his Credit Card facility or refund the annual renewal fee charged to him, but the complaint was declined by the Bank on the plea that the Credit Card facility cannot be renewed, being a pensioner account and renewal charges were recovered as per procedure. He thus escalated the matter with the Banking Mohtasib Office for redressal of his grievance.

On taking up the matter with the Bank, It (the Bank) could not justify the blocking of Credit Card facility and recovery of renewal fee. The Bank was advised to review the Complaint. After reviewing the Complaint, the Bank informed the BMP that blockage has been removed on Credit Card facility and necessary approval has been arranged for reversal of renewal fee of Rs4,640/- and the same will be reflected in next Credit Card statement.

On contacting the Complainant over phone, he confirmed the resolution of his complaint and appreciated the support of BMP Office in resolving the issue to his entire satisfaction.

#### Case 2: Fraudulent and illegal transactions through Debit card

The Complainant in her complaint stated that numerous transactions took place from her debit card on 10th May, 2021 despite the fact that the card was in her possession. She further stated that all transactions were carried out in Riyal in spite of the fact that she had never travelled to Saudi Arabia.

After waiting for almost 7 months, the Complainant received a message from the Bank that out of 11 transactions, only the amount of three transactions will be refunded to her, while the amount of the remaining eight transactions is Complainant's liability. Upon raising the matter from BMP Office, the Bank declined to refund the amount of remaining eight transactions, whereas as per Visa Card Rule chargeback is allowed upto 35 transactions.

After a lengthy deliberation, the Bank was made to realize that as per Master and Visa Card Schemes, charge backs are allowed without any arguments if the Merchant is non 3D.

The Bank agreed to allow the amount of remaining 8 transactions. The Complainant confirmed to BMP Office that the Bank has credited the amount of 8 disputed transactions to her account.

# Case 3: Reversal of Amount of Rs 173,446/- mistakenly Credited to Wrong Account

The Complainant, an electric supply company, has reported that an amount of Rs173,446 /- has not been remitted to it by the Bank in its main collection account and it is a violation of a clause of service level agreement. The company took up the matter with the Bank, but the issue remained unresolved despite repeated requests to the Bank. As such the company escalated the matter with the Banking Mohtasib Office for rederessal of its grievance.

The matter was accordingly taken up with the Bank which after thorough investigation informed that the amount was transferred / credited mistakenly to the account of a telecom service provider company instead of Complainant's account. Due to continuous follow up with the Bank by BMP Office, the disputed amount of Rs 173,446 /- has been reversed and credited to the Complainant's account.

## Case 4: Fraudulent Transactions through ATM Card

The Complainant reported that on 5th July, 2021, he received a call at 10:43 a.m. from an unknown person posing himself as a Bank's representative. He informed the Complainant that he was pursuing his request which he had given to the Bank for change of his nature of account from one category to another. The caller inquired details of Complainant's account and card number, which he provided. Soon after the call, two transactions aggregating Rs 277,684.95/were conducted through ATM card from his account. He lodged a complaint with the Bank's Helpline, but to no avail. He approached BMP Office for assistance. When the matter was taken up with the Bank, it (the Bank) took the plea that the Complainant's shared his credentials with the fraudster. Further, on query regarding usage history of the Complainant it has been noticed that he is neither an e-commerce nor an internet user.

As per documents submitted by the Bank and the Complainant, the Complainant has neither requested/solicited any facilities under the Bank's technology based products – ADCs nor had ever conducted any ADCs transaction (IB/EFT etc.) in the past.

Further, when his ATM card and cheque book are in his custody how his account has been operated. The Bank has failed to establish the legitimacy of disputed transactions in terms of Section 41 of the Payment System and Electronic Fund Transfer Act, 2007. Therefore, based on the information & documents submitted, arguments put forth by both the parties and keeping in view the provisions of regulatory authority Circulars and the Payment System and Electronic Fund Transfer Act, 2007, it has been established that fund transfer channel of

Complainant was opened by the Bank by default (with the activation of payment card (ATM Card) and that too without the consent and knowledge of the customer.

By taking into account the above facts and figures provided by the Complainant and the Bank, the Banking Mohtasib passed the Order whereby the Bank was directed to pay / credit the Complainant's account with Rs 195,412.80.

## Case 5: Activation of IB/EFT Channels Without **Customer's Consent**

The Complainant has stated that on 17th February, 2021 he received a call from an unknown person portraying himself a Bank's representative. He informed that he was processing his application which he had given to the Bank for non-receipt of SMS messages. Caller knew his CNIC No., name, father's name, mother's name and date of birth and inquired account number which he provided to him. Soon after he received a call from the Bank's Helpline informing him that Rs 299,500/have been withdrawn from his account. He lodged his complaint with the Bank, which was declined. He, therefore, sought assistance from BMP Secretariat for rederessal of his grievance.

On investigation it was observed that although the Complainant shared his credentials by deception, but the basic irregularity and non-compliance which the Bank had committed led to financial loss to the customer by opening of his IB/EFT channels. Had Alternative Delivery Channels not opened by the Bank without the Complainant's consent or request and without clear disclosure of complete facts of this alternate delivery channel to him, the customer would have been saved from the financial loss caused to him with no fault on his part. Further, the Bank has failed to establish the legitimacy of disputed transactions in terms of Section 41 of Payment System and Electronic Funds Transfer Act, 2007.

Therefore, based on the information & documents submitted, arguments put forwarded by all the parties and keeping in view the provisions of regulatory authority Circulars & Payment System and Electronic Funds Transfer Act, 2007, it has been established that fund transfer channel of Complainant was opened by the Bank by default with the activation of payment card (ATM Card) and that too without the consent and knowledge of the customer.

By taking into account the above facts and figures provided by the Complainant and the Bank, an Order was passed by the Banking Mohtasib of Pakistan whereby the Bank has been directed to pay / credit the Complainant's account with Rs 299,500/-

#### Case 6: Fraudulent Encashment of TDR

The Complainant stated that on 21st January, 2005 her grandfather had placed a sum of PKR 7,500,000/- in Term Deposit in her favour. She was residing in England and on her visit to Pakistan in May, 2010, it came to her knowledge that the TDR has been encashed. On further investigation she learnt that the TDR amount was credited in a fake account on 17th May, 2006. The Complainant apprehended that fraud was committed against her with the connivance of Bank staff as the opening of fictitious account cannot be done without the involvement of the Bank staff. She raised her complaint with the Bank and also registered an FIR with the FIA. However, her grievances were not addressed and being feeling aggrieved she approached the Banking Mohtasib Office for the redressal of her grievance.

The matter was taken up with the Bank and on query the Bank failed to justify any cogent reason for opening the fake account or replacement of AOF which was a foundation pillar of the fraud. The Bank's representatives also failed to justify how the original TDRs were presented to the Bank and also could not justify the non-availability of Complainant's request for premature encashment of TDR. The Bank has admitted that a fraud was committed by the then Branch Manager taking advantage of TDR holder, being an overseas Pakistani and out of country, thus deceived her by opening a fake account in her name and encashed the TDR and facilitated the Complainant's grandmother to embezzle the amount of PKR 7 million by transferring the funds in her account.

It was observed that once the Complainant has reported the matter to the Bank, it was not investigated diligently. On review of the investigation report it was noted that the Bank has put all blame on the shoulder of the Ex- Branch Manager.

The act of opening of fake account, fraudulent encashment of TDR, Transfer of Funds, and payment of Cheque in cash at counter interalia involve multiple human resource and all these acts cannot be performed by a single person. The Bank has not reported having investigated the concerned officials and action taken against the person involved in the entire scenario.

The Bank was also given ample opportunities to rebut the Complainant's claim and produce any legitimate and conclusive evidence, but the Bank failed to produce any cogent material evidence in its defence, rather the Bank intentionally held production of certain documents related to the dispute especially statement of Account of Complainant's (Late) grandfather to establish actual date and exact amount of placement in Term Deposit in the name of the Complainant.

By taking into account the above facts and figures, the Banking Mohtasib Pakistan directed the Bank to make good the loss forthwith by crediting a sum of PKR 7,500,000/- along with profit at prevailing rate (announced by the Bank) from the date of TDR till the date in Complainant's account.

#### **Case 7:** Bank reverses charges on BMP intervention

The Complainant had submitted that she was maintaining an account with the Bank and through the Mobile App, the Bank approved a loan of Rs 586,080/- on 11th March, 2022 in her name. She was of the view that after approval and before disbursement of loan a call back confirmation (CBC) shall be made with her, but the Bank without any CBC or confirmation through OTP, credited the loan amount in her account within few seconds. She immediately contacted the Bank's Helpline for termination of loan where Complaint number was assigned to her. On her repeated requests, the Bank provided her payoff sheet dated 29-03-2022 advising her to pay Rs 693,391/- which was on a very high side as she had asked the Bank for termination of the facility on the same day. She therefore, returned the principal amount of Rs. 586,080/- vide cheque No.29422016 dated 05-04-2022 and requested the Bank to reconsider the charges. The Bank then sent her revised payoff sheet advising her to pay Rs 670,377/- giving relief of Rs.23,014/- only. Displeased with the Bank's response, she approached the Banking Mohtasib for resolution of her grievance. On the intervention of Banking Mohtasib Office, the Bank has reversed the loan amount and all other charges to the satisfaction of the Complainant.

## **Lost Property Documents - Compensation as** determined by Surveyors

The Complainant stated that her father had availed a house loan from the Bank in the year 1988 against his house measuring 327 sq. yards. Her father expired in 1991 and the loan was fully repaid in 2000 by his heirs. On her request for redemption of property and return of original documents i.e. Lease deed etc., the Branch Manager asked her to produce Letter of Administration from the Court of Law. She accordingly obtained Succession Certificate from the Senior Civil Judge, Peshawar which was submitted to the Bank in 2004 but the Bank did not resolve her issue, so she escalated the matter before the Banking Mohtasib.

Bank upon query responded that the case pertained to the year 1988 and despite concerted efforts, it could not trace original property documents. However, the Bank was willing to facilitate the Complainant by arranging Certified True copies of the documents from the concerned Registrar's office. The Complainant rightly did not agree to the arrangements and demanded that either the Bank should pay 30% of the current market value of the house to compensate the loss or buy the house at the current market price.

The Bank and the Complainant were advised to look into an alternate way out for an amicable resolution of the issue and get the "property evaluation" done through three agreed evaluators out of the list of Pakistan Bank's Association's (PBA)'s approved evaluators panel. The evaluation so done by three evaluators be averaged out to arrive at proposed fair value of property "with" and "without original documents". Out of three valuators, agreed by both the parties, one did not offer any comments about valuation of property in case of duplicate documents while the other one opined that there would be no change in the Market Value, even if the property carries duplicate documents of lease. However, according to the third evaluator, there would be difference of around 25% to 30% or approx. Rs. 5 M depending upon market/ economic condition of country.

The Bank, however, held the view that majority of valuators agree with their perception that Complainant is not entitled to any compensation whatsoever in this regard as the Property with duplicate papers is as good as with Original papers for sale in the market. Contrary to the Bank's above contention, the BMP held strong view that no property with "duplicate papers" can be sold at the rate at which, the property with original papers is likely to get. The sale value of any property is obviously affected with duplicate papers/ documents and Bank is required to compensate Complainant accordingly.

The Bank was, therefore, directed to arrange duplicate property documents to the Complainant (which were misplaced/lost by the Bank) and also make the payment of Property as determined by the valuators. The Bank, however, filed representation under the law before the Hon'ble President of Pakistan against the Order of Banking Mohtasib which was rejected and the BMP's order was upheld.

Bank after series of meeting with the Complainant agreed to pay Rs. 4,000,000/- to the Complainant as compensation of devaluation of property due to loss of original property documents. Complainant expressed the satisfaction over the settlement offered by the Bank.



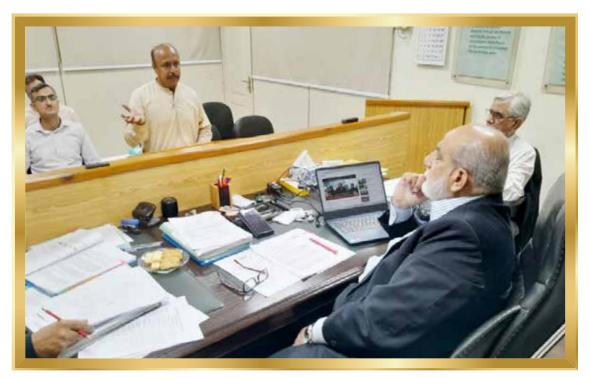
## Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad hearing complaints at our Regional Offices



Lahore Regional Office



Peshawar Regional Office



Rawalpindi Regional Office



Multan Regional Office



Peshawar Regional Office



Muzaffarabad



Faisalabad Regional Office





Receipt & Disposal of Complaints during the last five years

Year (January - December)	Brought Forward from last year	Complaints Received	Total	Amicably Resolved through Reconciliation	Formal Order Passed after Hearing	Rejected	Carried Forward	Amount Granted/ Relief Provided to Complainants (Rs.)
2018	280	10,319	10,599	6,651	126	2,770	1,052	282,601,772
2019	1,052	14,587	15,639	10,324	262	2,275	2,778	260,985,799
2020	2,778	22,750	25,528	16,123	166	5,071	4,168	598,117,361
2021	4,168	33,196	37,364	25,231	437	6,924	4,772	708,826,767
2022	4,772	30,493	35,265	21,822	734	5,102	7,607	974,366,111

#### **Total Number of Hearings Held and Orders passed**

The following table gives a view of total number of complaints resolved at this office by formal orders passed during the last five years.

Year	Number of Hearings	Orders Passed
2018	240	126
2019	451	262
2020	295	166
2021	483	437
2022	782	734
Total	2,251	1,725

## **Banking Customers BEWARE**

With a view to protecting your hard-earned savings, Banking Customers are warned that never share your banking/financial personal credentials with anyone via SMS, call, email or any other means.

It may be added here that the Bank will never ask for your secure banking information i.e. username/ password/login ID/PIN/OTP/ Card number/ CVV/ Expiry date.

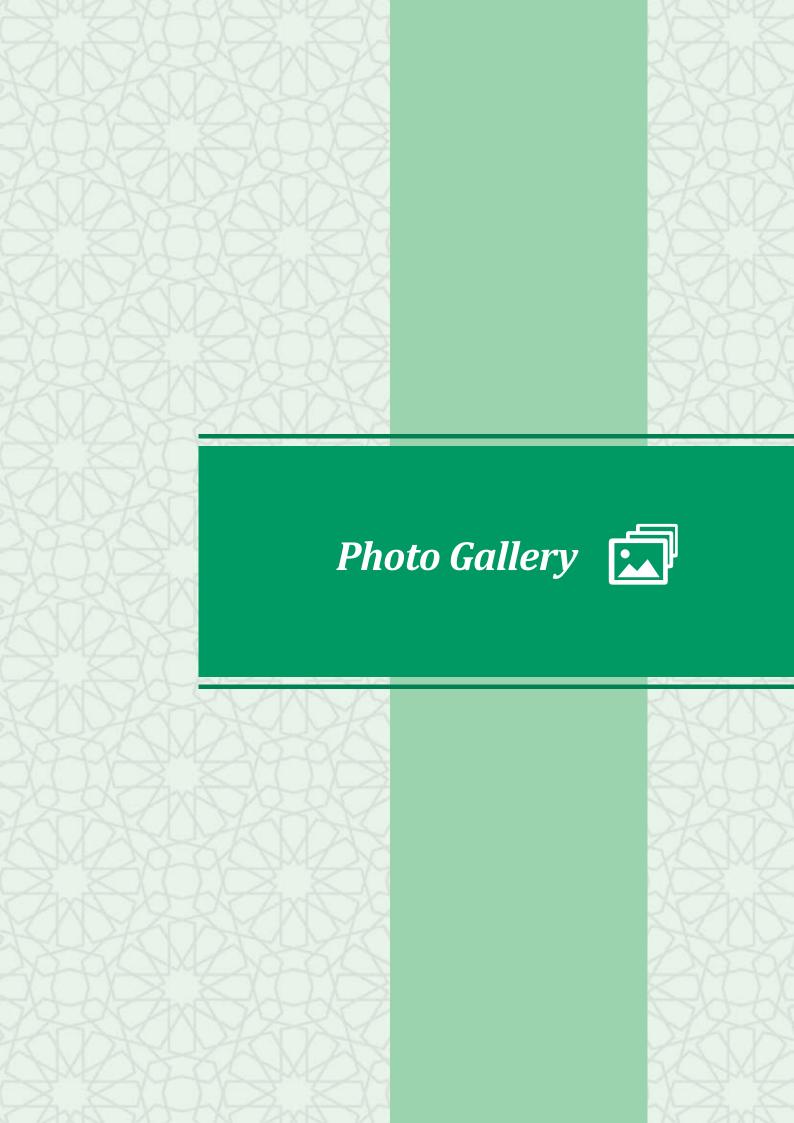
Never respond to calls claiming you have won a prize and you share your financial and personal information to get the prize.



## **Category-wise Complaints (2018-2022)**

S. No.	Categories	2018 No. of Complaints	2019 No. of Complaints	2020 No. of Complaints	2021 No. of Complaints	2022 No. of Complaints
1	Services inefficiency/ Delays/ Others	2457	3443	3869	3645	4970
2	Consumer Products (credit/debit cards, personal/autoloans etc.)	1833	1985	2323	2104	3365
3	ATMs	1855	1891	1546	1905	2314
4	Internet Banking/ IBFT/E-commerce	579	1065	1345	1543	2574
5	Frauds/ Parallel Banking	1270	701	387	467	1392
6	Advances Loan and Deposits	1391	634	168	709	510
7	Insurance	429	516	741	883	1038
8	Gross Dereliction of Duty	214	222	11	305	321
9	Lockers	27	35	34	31	55
10	Zakat Deduction	39	32	27	21	41
11	Foreign Currency Account	0	25	91	28	47
12	Corrupt or Malafide Practice	19	21	0	25	52
13	Exports/Imports	0	2	3	32	30
14	Loss of Cheques	0	2	9	29	11
15	Service Rules	108	2	55	34	168
16	Utility Bills	37	9	17	15	114
17	Breach of Confidentiality	1	0	20	7	13
18	Miscellaneous	60	72	58	2651	499
19	Complaints received through Prime Minister's Portal	-	3930	12046	18762	12979
Total		10,319	14,587	22,750	33,196	30,493

<sup>\*</sup> Miscellaneous includes complaints relating to Microfinance Banks, Investment Banks, SBP, National Savings, EOBI/Pension & others



## Karachi Secretariat



Group photo of Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad with Senior Advisors & Legal Advisor



Group photo of Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad with Advisors



Group photo of Banking Mohtasib with Female Staff of Karachi Secretariat of BMP



Group Photo of Banking Mohtasib with Legal Team of BMP, Karachi Secretariat



Group Photo of Banking Mohtasib with Investigation Officers



Group Photo of Banking Mohtasib with Investigation Officers



Banking Mohtasib with team of Prime Minister's Portal



Personal Staff with Banking Mohtasib



Group photo of Banking Mohtasib with the team of Administration Department



Group photo of Banking Mohtasib with officials of Finance Department



Group photo of Banking Mohtasib with I.T officials



Data Entry Operators and Office Assistants with Banking Mohtasib



Group photo of Banking Mohtasib with support staff of BMP, Karachi Secretariat  $\,$ 



## **Regional Offices**



Group photo of officials of BMP, Regional Office Faisalabad with Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad, Senior Advisor, Syed Faheemuddin Ahmed, Legal Advisor, Mr. Shahid Mahmood Khan and Consultant Regional Office Lahore, Mr. Muhammad Mushtaq are also in the picture.



Group Photo of Officials of Regional Office, Quetta



Group Photo of Officials of Regional Office, Lahore



Officials of Regional Office, Peshawar



Staff of Regional Office, Multan



Officials of Regional Office, Rawalpindi



Muzaffarabad





Dear Sir,

Please refer to your letter #. dated February 8,2022 addressed to Mr.

and copy endorsed to me.

I like to inform you that I have received the amount of Rs.250,000/ in my account from the above bank. I am extremely grateful to you in helping me out in getting the above fund for which type of kindness I shall ever be grateful.

Thanks and regards

Voure faithfully

Letters of Appreciation



می است میں اور منظور ہوں کہ آپ نے بحر قا میں است کا اور منظر کو اللہ است کا اور کی اضاف راوالیہ آپ کے اوارے کیا یہ کو طش قابل ساکش ہے۔ می دل کا در خوات پر بردف میں درآمد کرواکر مجھے اضاف راوالیہ آپ کے اوارے کیا یہ کو طش قابل ساکش ہے۔ می دل کا مجر انہوں ہے آپ کی ترقی اور کامیابی کے دواگو ہوں۔

العارض

To, The Banking Mohlasib Pakislan. Historized transaction from my lank account to be solved successfully as the bank has oscalited Rs: 6423 in my account on 18th Julie, 2022. Jam very thankful to you for your timely action. It has certainly enhanced my fach in the institutions of Pakistan, especially fach in the institutions of Pakistan, especially the Beauting Mohlasib Pakistan. 7 ... P. 760.14



لور فد 27 جنوري 2022 كوملا\_ جس ميس ميري شكايت L

مودبانه گزاش بے کدآ یکا خط

-4

.ATM ٹرانسز یکشن(ATM Tran.Sation For Rs.200,000) مورخه 2020-10-17 سے متعلق

میں بید خطامتعلقہ بینک لے کر گیااور اپناا کا ؤٹ چیک کروایا اور دیکھا میلغ کد -200,000 پہلے کی رقم با قاعدہ حوالہ کے ساتھ ا كاؤن مِن تَرَع تَقِي - جَهِ بَهِ تَلَى بُونَى جَهِ بُنْة لِقِين قَا كَامُسُبِ اداره بميشانصاف رِمِني نِصلے كرتا ہے لبذا س عُن فات كِي طرف رونايد آپ عنظون سيسرمليم حل بجريايع -

آپ کامحنت اور انصاف پرمی فیصلوں کی جتنی تعریف کی جائے بہت کم ہے۔ آپ بمیشہ مجبور لوگوں کی خدمت کرتے ہیں۔جس کے فراڈ ہوتا ہے۔اس کواجر آپ کورب العزت ضرور دیگا۔ میں بذات خود آپ سے دور ہیں لیکن میری اور میرے خاندان کی دعائیں ہے كدالله تعالى آپ كادار كو بميشة قائم ركھ اور تمام عملے كوجسماني اور روحاني پريشانيوں سے بچائے اور سب محكمہ ملاز مين كوالله تعالى جسمانی وروحانی پریشانیوں سے اہل وعیال کودورر کھے اور صحت وسمامتی عطافر مائے۔ امیدر کھتا ہوں کہ آپ ای طرح لئے ہے لوگوں ک خدمت کروگے۔ میں آپ سے اس بات پر بھی آپ سے معزرت خواہ بول کر آپ نے متعد بار مجھ سے موبائل پر دابط کیا مگر معرو فیات اور مجوریوں کی وجہ ہے آپ کی کال نہیں Attend کر کا ۔ بالخصوص جنابء الساحب کا بہت مشکورر ہوں گا جو ہر وقت جی ے دابط د کھے رہے۔

نوث: بيخط تمام عمله كوسنا كران كي حوصله افزائي كي جائ آ \_ كامشكوروممنون

Assalam - o- Alaskum, I am glad to inform you that the bank has made loss good as per your descision. They refunded me the amount They refunded in mustioned in want to thank you from my descision. whole heast that you helped me else did. Thank you so much and justice you've made for the for me: D ~ . I.







# Feedbacks of Complainants on Prime Minister Delivery Unit

### Feedback

Being a Citizen of Pakistan and as a overseas Pakistani i Appreciate your efforts for me and now insahaAllah my problem been resolved thanks all of you.

26-Jan-2022

satisfied: Yes

#### Feedback

I am amazed and really happy. Someone told me to try using the citizen portal and although i didn't think it'll work, i am amazed though. The problem has been resolved i am really thankful to the person who helped resolve it. Thank you so much.

25-Nov-2022

Satisfied: Yes

#### Feedback

Thank you Governor SBP & Banking Mohtasib Pakistan for taking steps to address my issue. After your prompt action my issue has been resolved successfully.

15-Dec-2022

Satisfied: Yes

#### Feedback

Thanks for your action and the bank revert with this option very soon included in the services provided option but kindly Push all the banks to offer the option of international transfer to all their users as it is the fundamental rights of the citizens of Pakistan.

17-Aug-2022

Satisfied: Yes





# Feedbacks of Complainants on Prime Minister Delivery Unit

#### Feedback

Thanks for your action and the bank revert with this option very soon included in the services provided option but kindly Push all the banks to offer the option of international transfer to all their users as it is the fundamental rights of the citizens of Pakistan.

17-Aug-2022

Satisfied: Yes

I am highly thankful to Banking Mohtasib and other concern authorities for taking steps against my registered complaint. The concern bank has successfully resolved my issue.

03-Oct-2022

Feedback

Satisfied: Yes

thank you BMP, my old issue is solved now. Thanks alot who is launch this initiative.

26-Aug-2022

Satisfied: Yes

Feedback

Excellent services by banking mohtasib and SBP. If it were not for their intervention chartered bank would never refund my money

15-Sep-2022

Satisfied: Yes

Feedback

السلام علیکم ابھی عور توں کو اندر بٹھاتے ہیں پہلے گرمی بیر ہوتی تھی ہے اب فون کر کے پوچھا ہے آپ عزت دی ہے شکریہ

04-Apr-2022

Satisfied: Yes



#### PRESS COVERAGE



Complaints against banks jump by 46pc

KARACHI: Despite introduction of latest technologies by banks, the customers' complaints increased by 46 per cent in 2021 over the preceding year, revealed Annual Report of Banking Mohtasib of Pakistan (BMP) issued on Tuesday. issued on Tuesday.

The BMP provided Re709 million relief to the banking customers by disposing of 32,592 complaints out of a total 37,364 grievances lodged with it during 2021.

While releasing huge data of banking complaints, the report said the fraudulent activities are rampant these

"The BMP Office has succeeded in maintaining the regular pace of disposing of complaints while adhering to the prescribed Covid SOPs," said the report.

For keeping pace with the technology, the BMP has embarked upon a project of upgrading the IT system and revamping its website.

The revamped website will contain an online complaint portal for the general public which will be followed by launching of SMS services in June this

abreast with the status of their complaints," said the report.

With the view to protecting people from fraudulent activities which are rampant nowadays, Banking Mohtas Kamran Shahzad has also emphasise on the customers that they should rid disclose their personal and financial credentials to any third person.

On receipt of suspicious earls they should immediately approach the nearest bank branch or contact its helpline, he said.

Published in Dawn, January 26th, 2022

### Businessmen seek relief from Banking Mohtasib



### BUSINESS Founded by M.A. Zuben

KARACHI: A new Regional Office of Banking Mohtasib Pakistan (BMP) has become functional at State Bank of Pakistan banking Services Faisalabad Corporation, premises from 1st November. 2022.

With the opening of new office, the complainants of Faisalabad and its adjoining areas would be facilitated s earlier these customers had to layel to Multan and Lahore for dressal of their erievances علد 32

After the establishment of Faisalabad Office, the number of Regional Offices of BMP has risen to six, besides the Secretariat in Karachi, Another Regional Office of BMP at Muzaffarahad, AJK is also proposed to be operational shortly.

ال may be mentioned here that the في 1.90 مر 70 من المعلق الما المعلق ا free of cost and the complainants do not need to engage an advocate/legal coursel to plead



را في (اعتداد را الفيك عنب إلنان في ال 1-40.3259250 to Local Crors لنايد ماه زراد رويد عريانيا كالديكاك النسب

ひかととうなったかかを見ららかからしよ ويواعد والمراد والمراد

المواحة التواكد كمست المايات بيدال منعوب كم فحقال ALTER LIBERTY الدري 2022 ما يك متعاف كالمساكا جم سكا

انتدريرديه



-1444 JOHE 6-2022 19224 ل آباد على ويُحَتِّفُ مُعْتِب إِلْمَتَانَ كَمَا عَالَى وَفَرِ كَا تِيَام wholesocional confide they والمال المناسبة المناسبة والمناسبة و را و به به المراز على المراز المراز



70.90 كروزرو يكى زرعانى كى اوا يكي كان والكالت 46 يعد يرح كي パスマン-ا بى (يۇسى د يورو) دىكى تىلى ئىلىنى ئ 121 - うしいしかといくというと といののか アクリップ ニャ エリング とり 51 مالا در پرت كماين 37 برار 364 (3 يات عن سے 87 يمدرن وي كي جكدمال 120 على طلب ره جائد وانى 4 بزار 168 كالإست بحى ال جموى تعداد كاحد ين، يكتك متر عان فيرال 2020 كروران وكول كسارفين كى 21 برار 360 كايات كون س يور 5 كروز 180 كارو ب كروسانى كى دور كي كان دفائى - يوكان مان كروز 180 كان كروز 180 كان كروز 180 كان كروز 180 كان كروز 180 2021 كىدوران تقريبا 33 بزار 196 ئى دكايات موصول دوكي، ويكول ك خلاف موسو

تاہم، بینک نے یہ موقف اخیتار کیا کہ تشخیص کاروں کی اکثریت کے اس خیال سے متفق ہے کہ شکایت کنندہ اس سلسلے میں کسی بھی قشم کے معاوضے کا حقد ار نہیں ہے کیونکہ ڈپلیکیٹ کاغذات والی جائیداد اتن ہی اچھی ہے جتنی کہ اصل کاغذات مارکیٹ میں فروخت کے لیے ہے۔ بینک کے مذکورہ بالا دعوے کے برعکس، بینکنگ محتسب کا مضبوط نظریہ تھا کہ "ڈپلیکیٹ کاغذات" والی کوئی جائیداد اس شرح پر فروخت نہیں کی جاسکتی جس پر اصل کاغذات والی جائیداد فروخت ہوتی ہے ۔ ڈپلیکیٹ کاغذات کاغذات اور بینک کو اس کے مطابق شکایت کاغذات / دستاویزات سے کسی بھی جائیداد کی فروخت کی قیمت واضح طور پر متاثر ہوتی ہے اور بینک کو اس کے مطابق شکایت کنندہ کو معاوضہ دینے کی ضرورت ہے۔

لہذا، بینک کوہدایت کی گئی کہ وہ شکایت کنندہ کے لیے جائیداد کی ڈبلیکٹ دستاویزات کا بندوبست کرے (جوبینک نے گم کر دیے تھے) اور جائیداد کی ادائیگی رقم سروئیز کی طے کردہ رقم کے تحت اداکرے۔ تاہم، بینک نے قانون کے تحت معزز صدر پاکستان کے سامنے بینکنگ محتسب کے آرڈر کے خلاف اپیل دائر کی جسے صدر پاکستان نے مستر دکر دیا اور بینکنگ محتسب پاکستان کے حکم کوبر قرار رکھا۔

شکایت کنندہ کے ساتھ کئی ملا قاتوں کے بعد بینک نے - /4,000,000 روپے اداکر نے پر اتفاق کیا جو کہ شکایت کنندہ کو اصل جائیداد کے دستاویزات کے ضائع ہونے کی وجہ سے جائیداد کی قدر میں کمی کی وجہ سے نقصان ہوا تھا۔ شکایت کنندہ نے بینک کی طرف سے پیش کر دہ تصفیہ پر اطمینان کا اظہار کیا۔



کی نظر ثانی شدہ پے آف شیٹ بھیجی جس میں اسے - /23,014روپے کاریلیف دیتے ہوئے - /670,377روپے ادا کرنے کا مشورہ دیا گیا۔ بینک کے جواب سے غیر مطمعن ہو کر اس نے اس مسکہ کے حل کے لیے بینکنگ محتسب سے اپنی شکایت درج کی۔ بینکنگ محتسب آفس کی مداخلت پر، بینک نے چار جز شکایت کنندہ کے اطمینان کے مطابق واپس کر دیئے۔

### کیس اسٹڈی نمبر 8: گشدہ پر اپرٹی دستاویزات – سر ویئرز کے ذریعہ طے شدہ معاوضے کی ادائیگی

شکایت کنندہ کے مطابق اس کے والد نے 1988 میں بینک سے 327 مربع گز کے مکان کے عوض ہاؤس لون لیا تھا۔ اس کے والد 1991 میں وفات پا گئے اور ان کے ورثاء نے سن 2000 میں قرض کی مکمل ادائیگی کر دی تھی۔ جائیداد کو چھڑا نے اور اصل دستاویزات یعنی لیز ڈیڈ وغیرہ کی واپسی کی درخواست پر، برانج مینیجر نے اسے عدالت کا سرٹیفکیٹ پیش کرنے کو کہا جس کے بعد اس نے سینئر سول جج، پیٹا ورسے جانشینی کا سرٹیفکیٹ حاصل کیا جو 2004 میں بینک میں جمع کرایا مگر اس کے باوجو د بھی بینک نے اس کامسکلہ حل نہیں کیا۔ معاملے کے حل کے لیے اس نے بینکنگ محتسب سے دابطہ کیا۔

بینک نے استفسار پر جواب دیا کہ اس کیس کا تعلق سال 1988 سے ہے اور متعد د کوششوں کے باوجود وہ جائیداد کے اصل دستاویزات کا سراغ نہیں لگاسکا۔ تاہم، بینک متعلقہ رجسٹر ارکے دفتر سے دستاویزات کی تصدیق شدہ حقیقی کا بیاں حاصل کر کے شکایت کنندہ کو فراہم کرنے کے لیے تیار تھا۔ شکایت کنندہ نے بجاطور پر اِن انتظامات سے اتفاق نہیں کیا اور مطالبہ کیا کہ یا تو بینک نقصان کی تلافی کے لیے مکان کی موجو دہ مارکیٹ ویلیوکا 30 فی صداداکرے یا موجو دہ مارکیٹ قیت پر مکان خریدے۔

بینک اور شکایت کنندہ کو مشورہ دیا گیا کہ وہ مسئلے کے خوش اسلوبی سے حل کے لیے متبادل راستہ تلاش کریں اور پاکستان بینکس ایسوسی ایشن (PBA) کے منظور شدہ تشخیص کاروں کے پینل کی فہرست میں سے تین متفقہ جائزہ کاروں کے ذریعے جائیداد کی تشخیص کروائیں۔ تین تشخیص کاروں کے ذریعہ کی جانے والی تشخیص کا اوسط نکالا جائے گا تا کہ جائیداد کی مجوزہ مناسب قیمت اصل دستاویزات کے ساتھ اور بغیر اصل دستاویزات کے بہنچ سکے۔

دونوں فریقوں کے ذریعہ متفقہ تین تشخص کاروں میں سے ایک نے ڈپلیکیٹ دستاویزات کی صورت میں جائیداد کی قیمت کے بارے میں کوئی رائے نہیں ہوگی، چاہے جائیداد کے پاس بارے میں کوئی تبدیلی نہیں ہوگی، چاہے جائیداد کے پاس ڈپلیکیٹ دستاویزات ہوں۔ تاہم، تیسرے جائزہ کار کے مطابق، تقریباً 25 فی صدسے 30 فی صد کا فرق ہوگا۔ جو کہ مارکیٹ / اقتصادی حالت کے لحاظ سے ۵ ملین روپے کا فرق ہو سکتا ہے۔

یہ دیکھا گیا کہ شکایت کنندہ کے بینک کو اس معاملے کی اطلاع دینے پر بھی اس کی پوری تندہی سے چھان بین نہیں کی گئ۔ تحقیقاتی رپورٹ کا جائزہ لینے پر یہ نوٹ کیا گیا کہ بینک نے فراڈ کا الزام سابق برانچ منیجر پر ڈال دیا جبکہ جعلی اکاؤنٹ کھولنے، TDR کی دھو کہ دہی سے اِن کیشنٹ، فنڈز کی منتقلی، اور کاؤنٹر پر کیش کی ادائیگی میں متعدد انسانی وسائل شامل ہوتے ہیں اور یہ تمام عمل ایک فرد کے ذریعے انجام نہیں دیئے جاسکتے۔ بینک نے متعلقہ حکام سے تفتیش کرنے اور اس پورے منظر نامے میں ملوث شخص کے خلاف کارروائی کی اطلاع نہیں دی گئی۔

بینک کو شکایت کنندہ کے دعوے کی تر دید کرنے اور کوئی بھی جائز اور حتی ثبوت پیش کرنے کے بھی کافی مواقع فراہم کیے گئے سے الیکن بینک تحریری طور پر یاساعت کی کارروائی کے دوران کوئی ایسا ٹھوس مواد پیش کرنے میں ناکام رہاہے جوان کے اس موقف کی تصدیق کرتانے میں ناکام رہاہے جوان کے اس مور موقف کی تصدیق کرتانے کہ شکایت کنندہ کا دعوی غلط ہے۔ بینک نے جان بوجھ کرتانے متعلق کچھ دساویزات خاص طور پر شکایت کنندہ (مرحوم) کے دادا اسٹیٹمنٹ آف اکاؤنٹ نہیں پیش کیا تا کہ شکایت کنندہ کے نام پرٹرم ڈپازٹ میں رکھی گئی اصل تاریخ اور صحیح رقم کا تعین نہ کیا جاسکے۔

شکایت کنندہ اور بینک کی طرف سے فراہم کر دہ مندرجہ بالا حقائق اور اعداد و شار کو مد نظر رکھتے ہوئے، بینکنگ محتسب آف پاکستان کی طرف سے ایک حکم نامہ جاری کیا گیا جس کے تحت بینک کو ہدایت کی گئی تھی کہ TDR کی تاریخ سے شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں تاریخ تک مروجہ شرح (بینک کی طرف سے اعلان کردہ)۔ منافع کے ساتھ = /7,500,000 کی رقم جمع کر کے شکایت کنندہ کے نقصان کا فوری از الہ کیا جائے۔

### کیس اسٹڈی نمبر 7: بینکنگ مخنسب کی مداخلت پر جار جز کوواپس کر دیا گیا

شکایت کنندہ کے مطابق ان کا اکاؤنٹ بینک میں ہے اور موبائل ایپ کے ذریعے، بینک نے 11 مارچ 2022 کواس کے نام پر – /586,080 روپے کا قرض منظور کیا۔ ان کا خیال تھا کہ منظوری کے بعد اور قرض کی تقسیم سے پہلے اس کے ساتھ کال بیک کنفر ملیشن (سی بی سی) کی جائے گی، لیکن بینک نے بغیر کسی سی بی سی یا اوٹی پی کے ذریعے تصدیق کیے، چند سینڈ میں قرض کی رقم اس کے اکاؤنٹ میں جمع کر ادی۔ اس نے فوری طور پر قرض کے خاتے کے لیے بینک کی ہیلپ لائن سے رابطہ کیا جہاں است شکایت نمبر تفویض کیا گیا تھا۔ شکایت کندہ کی بار بار کی درخواستوں کے باوجود، بینک نے 29-03-29 کو اس کو ادائیگی کی شیٹ فراہم کی جس میں اسے – / 693,391 روپے اداکر نے کا کہا گیا جو بہت زیادہ تھا کیونکہ اس نے اسی دن بینک سے سہولت فراہم کی جس میں اسے – / 693,391 ویا داکر نے کا کہا گیا جو بہت زیادہ تھا کیونکہ اس نے اسی دن بینک سے سہولت ذم تم کرنے کے لیے کہا تھا۔ اس لیے اس نے اس نے اس نے اس کے بعد بینک نے اس ذریع واپس کر دی اور بینک کی جانب سے لگائے گئے چار جزیر پر دوبارہ غور کرنے کی درخواست کی۔ اس کے بعد بینک نے اس

تحقیقات پر یہ معلوم ہوا کہ اگر چہ شکایت کنندہ نے جعلی بینک آفیسر سے اپنی اسناد شیئر کیں، لیکن بنیادی طور پر بے ضابطگی کا ارتکاب بینک نے کیا اور شکایت کنندہ کو آگاہ کئے بغیر اور اس کی رضامندی کے بغیر IB/EFT چینلز کھولے جس کی وجہ سے صارف کو مالی نقصان پہنچا۔ اگر بینک کی جانب سے شکایت کنندہ کی رضامندی یا درخواست کے بغیر متبادل ڈیلیوری چینلز نہ کھولے جاتے اور اس متبادل ترسیل کے چینل کے مکمل حقائق کو اس کے سامنے ظاہر کیے بغیر، صارف کو ہونے والے مالی نقصان سے بچایا جاسکتا تھا۔ مزید، بینک ادائیگ کے نظام اور الیکٹر انک فنڈٹر انسفر ایکٹ، 2007 کے سیشن 41 کے لحاظ سے متنازعہ لین دین کی قانونی حیثیت قائم کرنے میں ناکام رہا۔

لہذا، جمع کرائی گئی معلومات اور دستاویزات کی بنیاد پر، تمام فریقین کی طرف سے پیش کردہ دلائل اور ریگولیٹری اتھارٹی کے سر کلرز اور ادائیگی کے نظام اور الیکٹر انک فنڈٹر انسفر ایکٹ 2007 کی دفعات کو مد نظر رکھتے ہوئے، شکایت کنندہ اور بینک کی طرف سے فراہم کردہ مندر جہ بالا حقائق اور اعداد و شار کو مد نظر رکھتے ہوئے، بینکنگ محتسب آف پاکستان کی جانب سے ایک آرڈریاس کیا گیا جس کے تحت بینک کو ہدایت کی گئی ہے کہ وہ شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں -/299,500رویے جمع کرائے۔

### کیس اسٹڈی نمبر 6: TDR کی دھو کہ دہی سے انگیشنٹ

شکایت کنندہ کے مطابق 21 جنوری 2005 کو اس کے دادانے = /7,500,000 کی رقم ٹرم ڈپازٹ اس کے نام پر جمع کرائی تھی۔ وہ انگلینڈ میں مقیم تھیں اور مئی 2010 میں پاکستان کے دور بے پر ان کے علم میں آیا کہ ٹی ڈی آر کیش کر دیا گیا ہے۔ مزید تفتیش پر انہیں معلوم ہوا کہ TDR کی رقم 17 مئی 2006 کو ایک جعلی اکاؤنٹ میں جمع کی گئی تھی۔ جعلی اکاؤنٹ کھولئے کے عمل میں بینک کے عملے کے ملوث ہوئے بغیر ناممکن تھا۔ اس نے بینک میں اپنی شکایت درج اور ایف آئی اے میں بھی ایف آئی آر درج کرائی تا ہم شکایت کا ازالہ نہیں کیا گیا۔ اس نے اپنی شکایت کے ازالے کے لیے بینکنگ محتسب آفس سے رجوع کیا۔

تفتیش اور چھان بین کے بعد بینک جعلی اکاؤنٹ کھولنے یا AOF (اکاؤنٹ کھولنے کا فارم) کو تبدیل کرنے کی کوئی معقول وجہ ثابت کرنے میں ناکام رہاجو کہ دھو کہ دہی کا بنیادی جُز تھا۔ بینک کے نمائندے اس بات کاجواز پیش کرنے میں بھی ناکام رہے کہ اصل TDR کس طرح بینک کو پیش کیے گئے اور شکایت کنندہ کی TDR کی قبل از وقت اِن کیشمنٹ کی درخواست کی عدم دستیابی کا بھی کوئی جواز فراہم نہیں کر سکے۔ بینک نے اعتراف کیا ہے کہ اس وقت کے برانچ مینجر نے TDR ہولڈر کا بیرون ملک مقیم پاکستانی ہونے اور ملک سے باہر ہونے کا فائدہ اٹھاتے ہوئے ایک دھو کہ دہی کاار تکاب کیا تھا، اس طرح شکایت کنندہ کے نام پر جعلی اکاؤنٹ کھول کر اسے دھو کہ دیا اور TDR کی قم جعلی اکاؤنٹ میں منتقل کرے 7 ملین کی رقم غبن کی۔

نے بینکنگ محتسب کے دفتر کو مطلع کیا کہ شکایت کنندہ نے اپنی انفار میشن جالساز کے ساتھ خود شیئر کی ہیں۔ جبکہ مزید تفتیش پر پیۃ چلا کہ شکایت کنندہ نہ توای کامرس کی سہولت استعال کر تاہے اور نہ ہی انٹر نیٹ صارف ہے۔

شکایت کنندہ کی طرف سے جمع کرائی گئی دستاویزات کے مطابق، شکایت کنندہ نے نہ توبینک کی ٹیکنالوجی پر مبنی پروڈ کٹس، متبادل زرائع ترسیل (ADCs)کے تحت سہولت کی درخواست کی ہے اور نہ ہی ماضی میں مبھی کوئی ADCs ٹرانز یکشن انٹر نیٹ بینکنگ یاایلکٹر انک فنڈٹر انسیکشن (IB/EFT)کی سہولت لی۔

مزید یہ کہ شکایت کنندہ کا اے ٹی ایم کارڈ اور چیک بک اس کی تحویل میں تھی اس کے باوجود اکاؤنٹ کیسے استعال کیا گیا۔ بینک ادائیگی کے نظام اور الیکٹر انک فنڈٹر انسفر ایکٹ، 2007 کے سیشن 41 کے تحت متنازعہ لین دین کی قانونی حیثیت قائم کرنے میں ناکام رہا ہے۔ اس لیے جمع کر ائی گئی معلومات اور دستاویزات، فریقین کی طرف سے پیش کر دہ دلائل اور اس کی دفعات کو مد نظر رکھتے ہوئے ریگولیٹر کی اتھار ٹی کے سر کلرز اور ادائیگی کے نظام اور الیکٹر انک فنڈٹر انسفر ایکٹ، 2007 کے تحت شکایت کنندہ کا فنڈٹر انسفر چینل بینک نے خود کار طریقے سے اکاؤنٹ فعال کیا تھا جس کی شکایت کنندہ کونہ تو آگاہی دی گئی اور نہ ہی اس کی شکایت کنندہ کونہ تو آگاہی دی گئی اور نہ ہی اس کی رضا مندی حاصل کی گئی۔

شکایت کنندہ اور بینک کی طرف سے فراہم کر دہ مندرجہ بالا حقائق اور اعداد و ثار کو مد نظر رکھتے ہوئے، بینکنگ محتسب آف پاکستان کی جانب سے ایک آرڈر پاس کیا گیا جس کے تحت بینک کو ہدایت کی گئی ہے کہ وہ شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں=/ 195,412.80روپے جمع کرائے۔

### کیس اسٹڈی نمبر 5: کسٹمر کی رضامندی کے بغیر IB/EFT چینلز کو ایکٹویٹ کیا گیا

شکایت کنندہ کے مطابق 17 فروری 2021 کو اسے ایک نامعلوم شخص کا فون آیا جس میں وہ خود کو بینک کا نما ئندہ ظاہر کررہا تھا۔

اس نے بتایا کہ وہ میری درخواست پر کارروائی کررہا ہیں جو ایس ایم ایس پیغامات کی عدم وصولی پر بینک کو دی تھی۔ کال کرنے والے کو میر اشاختی کارڈ نمبر، نام، والد کانام، والدہ کانام اور تاریخ پیدائش معلوم تھی اور اس نے اکاؤنٹ نمبر دریافت کیا جو میں نے اسے فراہم کر دیا۔ اس کے فوراً بعد اسے بینک کی ہیلپ لائن سے ایک کال موصول ہوئی جس میں بتایا گیا کہ اس کے اکاؤنٹ سے اسے فراہم کر دیا۔ اس کے فوراً بعد اسے بینک کی ہیلپ لائن سے ایک کال موصول ہوئی جس مستر دکر دیا گیا۔ اس نے اپنی شکایت درج کرائی، جسے مستر دکر دیا گیا۔ اس نے اپنی شکایت کے ازالے کے لیے بینکنگ مختسب کے سیریٹریٹ سے مد د طلب کی۔

غور وخوض کے بعد بینک کو بیہ واضح کیا گیا کہ ماسٹر اور ویزاکارڈ اسکیموں کے مطابق،اگر مرچننٹ 3D-Non ہے تو بغیر کسی دلیل کے چارج بیک کی اجازت ہے۔

بینک نے باقی 8ٹرانز یکشنز کی رقم شکایت کنندہ کو دینے پر اتفاق کیا۔ شکایت کنندہ نے بھی بینکنگ محتسب آفس کو تصدیق کی کہ بینک نے 8 متنازعہ ٹرانز یکشنز کی رقم اس کے اکاؤنٹ میں جمع کر ادی ہے۔

### کیس اسٹڈی نمبر 3: -/173,446روپے کی متنازع رقم کوشکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں جمع کر دیا گیا

شکایت کنندہ، کے -الیکٹرک سپلانی کمپنی، نے بینکنگ محتسب میں شکایت درج کی کہ بینک نے اسے اپنے مین کلیکٹن اکاؤنٹ میں =/173,446 روپے کی رقم نہیں جیجی اور یہ سروس لیول کے معاہدے کی ایک شق کی خلاف ورزی ہے۔اس سے قبل کمپنی نے یہ معاملہ بینک کے سامنے پیش کیالیکن بینک سے بار بار درخواست کرنے کے باوجود یہ مسئلہ حل نہیں ہوسکا۔ چناچہ کمپنی نے اپنی شکایت کے ازالے کے لیے بینکنگ محتسب آفس سے رابطہ کیا۔

بینکنگ محتسب کے رجوع کرنے پر بینک نے دوبارہ کیس کی مکمل چھان بین کے بعد بتایا کہ رقم شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ کی بینک ہے جائے ٹیلی کام سروس فراہم کرنے والی کمپنی کے اکاؤنٹ میں غلطی سے ٹرانسفر /کریڈٹ ہو گئ ہے۔ بینک نے کہا کہ وہ اس مسئلے کو حل کرنے کے عمل میں مصروف ہے کیونکہ اس معاملے میں شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں رقم کی واپسی اور کریڈٹ کرنے کے لیے بچھ د ستاویزات درکار ہیں۔ تاہم، بینکنگ محتسب کی جانب سے مسلسل رابطہ کرنے پر =/173,446 روپے کی متنازع رقم کوشکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں جمع کر دیا گیا۔

### کیس اسٹڈی نمبر 4: اے ٹی ایم کارڈ کے ذریعے جعلی لین دین

شکایت کنندہ نے اطلاع دی کہ 5 جولائی 2021 کو صبح 10:43 پر اسے ایک نامعلوم شخص کی طرف سے کال موصول ہوئی جس نے خود کو بینک کا نما ئندہ ظاہر کیا۔ اس نے شکایت کنندہ کو مطلع کیا کہ وہ اس کی درخواست کی جانچ پڑتال کر رہاہے جو اس نے اسے ناکوئٹ کوئٹ کوئٹ کوئٹ کوئٹ کی نوعیت کو تبدیل کرنے کے لیے بینک کودی تھی۔ کال کرنے والے نے شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ اور کارڈ نمبر کی تفسیلات دریافت کیں جو اس نے فراہم کر دیں۔ کال کے فوراً بعد اس کے اکاؤنٹ سے اے ٹی ایم کارڈ کے ذریعے = / 277,684.95 روپے کی مجموعی دوٹر انزیکشنز کی گئیں۔ اس نے بینک کی ہیلپ لائن پر شکایت درج کروائی، لیکن کوئی فائدہ نہیں ہوا۔ اس نے مدد کے لیے بینکنگ محتسب کے دفتر سے رجوع کیا۔ جب یہ معاملہ بینک کے ساتھ اٹھایا گیا تو اس

### كيس استذيز

### کیس اسٹڈی نمبر 1: بلاک شدہ کریڈٹ کارڈ پر بینک نے سالانہ فیس وصول کی

شکایت کنندہ نے مطلع کیا کہ سال 2020 میں ان کی ریٹائر منٹ پر بینک نے ان کے کریڈٹ کارڈ کی سہولت کو بلاک کر دیا۔
تاہم،کارڈ بلاک ہونے کے باوجود، بینک نے اس سے سالانہ فیس وصول کی۔ شکایت کنندہ نے بینک سے رابطہ کیا اور ان سے کہا
کہ یاتو اس کے کریڈٹ کارڈ کی سہولت کو فعال کر دیں یا اس سے وصول کی گئی سالانہ فیس واپس کر دیں۔ لیکن بینک نے اس
درخواست کو اس بناپر مستر دکر دیا کہ بیشنر اکاؤنٹ ہونے کی وجہ سے شکایت کنندہ کو کریڈٹ کارڈ کی سہولت مہیا نہیں کی جاسکتی
اور کریڈٹ کارڈ کے سالانہ چار جز طریقہ کار کے مطابق وصول کیے گئے ہیں ۔ شکایت کنندہ نے اپنا مسکلہ حل نہ ہونے پر اپنی

بینکنگ محتسب نے اس ضمن میں جب بینک سے تفتیش کی توبینک کریڈٹ کارڈ کی سہولت کو بلاک کرنے اور فیس کی وصولی کا کوئی جواز پیش نہیں کر سکا۔ بینک کو شکایت کا دوبارہ جائزہ لینے کا مشورہ دیا گیا۔ شکایت کا جائزہ لینے کے بعد، بینک نے بینکنگ محتسب کو مطلع کیا کہ کریڈٹ کارڈ کی سہولت کو دوبارہ فعال کر دیا گیاہے اور = / 4,640روپے کی فیس واپسی کی منظوری لے لی گئی جو کہ آئندہ آنے والے کریڈٹ کارڈ اسٹیٹنٹ میں بھی ظاہر ہو جائیگی۔

شکایت کنندہ سے فون پر رابطہ کرنے پر ، انہوں نے اپنی شکایت کے حل کی تصدیق کی اور اس مسئلے کو اپنے پورے اطمینان کے ساتھ حل کرنے پر بینکنگ محتسب آفس کے تعاون کی تعریف کی۔

### کیس اسٹڈی نمبر 2: ڈیبٹ کارڈ کے ذریعے دھو کہ دہی اور غیر قانونی لین دین

شکایت کنندہ نے اپنی شکایت میں کہا کہ 10 مئی 2021 کو اس کے ڈیبٹ کارڈسے متعدد ٹرانز یکشنز ہوئیں جبکہ کارڈ شکایت کنندہ کے پاس ہی موجود تھا۔ انہوں نے مزید کہا کہ تمام ٹرانسیکشن ریال میں کی گئیں جبکہ شکایت کنندہ نے بھی سعودی عرب کاسفر نہیں کیا۔

تقریباً 7 ماہ کے انتظار کے بعد، شکایت کنندہ کو بینک کی جانب سے پیغام موصول ہوا کہ 11 ٹرانز یکشنز میں سے صرف تین ٹرانز یکشنز کی رقم شکایت کنندہ کی ذمہ داری ہے۔ شکایت کنندہ نے اپنی ٹرانز یکشنز کی رقم شکایت کنندہ کی ذمہ داری ہے۔ شکایت کنندہ نے اپنی شکایت بینکنگ محتسب میں درج کرائی۔ بینکنگ محتسب نے شکایت کنندہ کی شکایت کے ازالے کے لئے بینک سے رابطہ کیا تو بینک نے باقی آٹھ ٹرانز بیشنز کی رقم واپس کرنے سے انکار کردیا، جب کہ ویزاکارڈ کے اصول کے مطابق 35 ٹرانز بیشنز تک جارج بیک کی اجازت ہے۔

### شکایت کے فوری درج کرانے کے لیے کورٹل کا قیام

بینکنگ محتسب پاکستان نے متاثرہ بینکنگ صارفین کو بہتر اور فوری خدمات فراہم کرنے کے لئے کیم جنوری 2023 سے "آن لائن کمپلینٹ لاجمنٹ پورٹل (CLP)" متعارف کرائے گا۔اس مقصد کے لیے، بینکنگ محتسب کی ویب سائٹ کو بہتر بنادیا گیا ہے، جس میں کمپلینٹ مینجمنٹ سٹم شامل ہے جہاں ۲۴ گھٹٹے شکایت درج کرائی جاسکے گی۔

نے آن لائن شکایت کے نظام کو آزمائش طور پر چلانے کے کچھ عرصے بعد اس میں مزید نئی خصوصیات شامل کی جائیں گی جس سے شکایت کے نظام کو اپنی شکایت کے بارے میں صورتِ حال معلوم ہو جائے گی۔

بینکنگ محتسب آفس موجودہ دورکی تکنیکی ترقی کے ساتھ ہم آ ہنگ رہنے کی مسلسل کو شش کر تاہے اور بہتر خدمات کی فراہمی کے لیے جدید ترین ٹیکنالوجی کو بروئے کار لانے کے لئے کو شال ہے اور اسی جذبے کے تحت، بینکنگ محتسب پاکستان کی ویب سائٹ کو بہتر بنایا گیا ہے جو بینکنگ محتسب پاکستان آفس کی روز مرہ کی کار کر دگی کے بارے میں متعلقہ معلومات فراہم کر تاہے۔



### شكايات كوجلد نمثانے میں مشكلات كاخاتمہ

بینکنگ محتسب آفس قانون کے مطابق شکایات کو تیزی سے اور مقرس مدت کے اندر حل کرنے کی کوشش کرتا ہے۔ تاہم، بعض صور توں میں شکایات کو نمٹانے میں تاخیر کی وجہ قابو سے باہر ہوتی ہے مثال کے طور پر 2019 میں وبائی مرض (کوویڈ) کے پھیلاؤنے بینکوں کے کام کو متاثر کیا تھا کیو نکہ زیادہ تر عملے کو گھر سے کام کرنا پڑتا تھا۔ اس کے علاوہ، بعض او قات تاخیر اس لیے بھی ہوتی ہے کیونکہ شکایات 25-20 سال پر انے کیسوں سے متعلق ہیں۔ ایسے معاملات کے لیے بینکوں کو پر انے ریکارڈ کا پیتہ لگانے کے لیے اضافی وقت کے ساتھ ساتھ اضافی افر ادی قوت بھی در کار ہوتی ہے۔

بینکنگ مختسب آفس میں مقدمات کونمٹانے کے دوران تاخیر کی مندر جہذیل وجوہات ہوسکتی ہیں:

1) بعض او قات بینک جو نیئر یاایسے عہدیداروں کو ساعتوں میں شرکت کے لیے نامز دکرتے ہیں جونہ تو شکایات سے اچھی طرح واقف ہوتے ہیں اور نہ ہی اصل دستاویزات ثبوت کے طور پر لاتے ہیں۔

2) بینک اے ٹی ایم لین دین کی C.C.TV فوٹیج کو محفوظ نہیں کرتے ہیں یہاں تک کہ جب شکایت بروقت اور براہ راست صارف یاکارڈ جاری کرنے والے کے جانب سے بینک میں درج کی جاتی ہے۔

3) بینکوں کو خود سے غلط پاس ورڈ اور بیلنس انکوائری پر ایس ایم ایس کے ذریعے بینک صارفین آگاہ کرنا چاہیے تاکہ ان کے صارفین کسی بھی دھو کہ دہی کی سرگر می شروع ہونے پر فوراً الرہ ہو جائیں۔

4) بینکوں کو چاہیے کہ وہ اپنی تمام برانچوں کو ہدایت دیں کہ وہ اپنے اکاؤنٹ ہولڈرز کی شکایت درج کریں بجائے اس کے کہ وہ شکایت کنندگان کو کہیں کہ وہ اپنی شکایات بینکوں کی ہیلپ لائن پر درج کریں۔

5) بینکوں کو چیک کی رقم کے سلسلے میں کال بیک کنفر میشن (CBC) کے طریقہ کار کو معیاری بنانا چاہیے۔

مذکورہ بالا کے علاوہ، بینک اپنے مفاد میں غیر 3D تاجروں کے ساتھ لین دین کی اجازت نہیں دے سکتے ہیں اور اگر وہ اجازت دیتے ہیں، توانہیں بغیر کسی سہارے کا انتظار کیے شکایت کی وصولی پر شکایت کنندہ کو فوری طور پر معاوضہ ادا کرناچاہیے۔

بینکوں کو انٹر نیٹ اور موبائل فون کے ذریعے انٹر نیٹ پر مبنی ای کامر س اور آئی بی ایف ٹی کی رجسٹریشن / ایکٹیویشن سے پہلے اینے مفاد میں بائیو میٹرک تصدیق کو بحال کرنے کا یابند بنایا جانا چاہے۔

ان اقد امات سے نہ صرف بینکوں کے خلاف درج کی جانے والی شکایات کی تعداد میں نمایاں کمی آئے گی بلکہ اس سے بینکنگ صار فین کے لیے ساز گار اور قابل اعتاد ماحول پیدا کرنے میں بھی مد دیلے گی۔

### ادارے کی سرگرمیاں

### بینکنگ مختسب نے اسٹیٹ بینک کے گورنر کومبار کباد دی

بینکنگ مختسب پاکتان جناب محمد کامر ان شہزادنے 20 ستمبر 2022 کواسٹیٹ بینک آف پاکتان کے بیٹے گور نر جناب جمیل احمد سے ملا قات کی۔ اس موقع پر سینئر ایڈوائزر جناب فرحت سعید بھی ان کے ہمراہ تھے۔ ان دونوں حضرات نے اس موقع پر اپنے اسٹیٹ بینک کے سابق ساتھی جناب جمیل احمد کو دلی مبار کباد پیش کی۔

جناب کامر ان شہز ادنے کہا کہ یہ انتہائی اطمینان اور فخر کی بات ہے کہ اسٹیٹ بینک کے ایک افسر نے گورنر کا اعلیٰ ترین عہدہ حاصل کیا۔

واضح رہے کہ جناب جمیل احمد اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی 74 سالہ تاریخ میں دوسرے افسر ہیں جو جناب امتیاز عالم حنفی (مرحوم) کے بعد گورنر کے عہدے پر فائز ہوئے۔

### فیصل آباد میں بینکنگ محتسب کے نئے علا قائی دفتر کا افتتاح

بینکنگ محتسب پاکستان کے ایک نے علا قائی دفتر کا افتتاح 30 نومبر 2022 کو اسٹیٹ بینک پاکستان، بینکنگ سر وسز کارپوریشن بلڈنگ، فیصل آباد میں کر دیا گیاہے۔

نئے دفتر کے کھلنے سے فیصل آباد اور اس کے ملحقہ علا قول کے شکایت کنندگان کو سہولت ہوگی کیونکہ پہلے ان صار فین کو اپنی شکایات کے دفتر کے کھلنے سے فیصل آباد اور اس کے ملحقہ علاقوں کے شکایت کنندگان کے ازالے کے لیے ملتان اور لاہور جانا پڑتا تھا۔ فیصل آباد آفس کے قیام سے کراچی میں سیکرٹریٹ کے علاوہ بینکنگ مختسب کے ریجنل دفتر کی تعد ادھے ہوگئی ہے۔ مظفر آباد ، آزاد جموں وکشمیر میں بینکنگ مختسب کے علاقائی دفتر کا بھی جلد افتتاح ہو جائے گا۔

یہ بات قابلِ زکر ہے کہ بینکنگ محتسب کی خدمات مفت ہیں اور شکایت کنندگان کو اپنے مقدمات کی پیروی کے لیے کسی و کیل / قانونی مثیر کی ضرورت نہیں ہوتی۔

بینکنگ مختسب پاکستان، جناب محمد کامر ان شہزاد نے شر کاء کو شکایات کے حل کے اعدادوشار اور بینکنگ مختسب پاکستان کے طریقہ کار کے بارے میں آگاہ کیا۔

جناب محمد اشرف خان بنیجنگ ڈائر کیٹر اسٹیٹ بینک آف پاکستان- بینکنگ سر وسز کارپوریش نے بطور مہمان خصوصی افتاحی تقریب میں شرکت کی۔ اس پُرو قار تقریب میں تاجر برادری، اکیڈ میا، بینکنگ انڈسٹری، ڈسٹر کٹ بار ایسوسی ایشن اور دیگر شعبہ ہائے زندگی کے نمائندوں نے شرکت کی۔

- محتسب کور بو بوکی درخواست بر فیصلہ 40 دن کے اندر کرنا ہوگا۔
- محتسب ریویومیں، سفارش بحکم یا فیصلے میں تبدیلی ،ترمیم ،جزوی اصلاح یا سفارش بحکم اور فیصلے کومنسوخ بھی کرسکتا ہے۔

قانونXIV آف2013شق14 كے تحت جو درخواست صدراسلامی جمہوریه پاکستان کوپیش کی جائے وہ درج ذیل شرائط پر بنی ہو:

- کوئی فردیا فرین جوکسی فیصلے جمکم، نتیجیا محتسب کی سفارشات اورا حکامات سے شاکی ہووہ ان فیصلوں ،احکامات پر جاری ہونے کے 30 دن کے اندرصدرمملکت کودرخواست بھیج سکتاہے۔
  - اگر ذیلی شق (1) کے تحت درخواست پیش کی گئی ہوتو نتیجے، فیصلے جھم پاسفار شات کا تھم 60 دن تک التوامیں رہے گا۔ **(r)** 
    - درخواست کسی وزارت، ڈیویزن یا محکم کے توسط سے نہیں جیجی جائے گی بلکہ براہ راست صدرِمملکت کے نام ہوگی۔
  - صدر کے دفتر میں درخواست برکاروائی کسی ایسے عہدہ دار سے کرائی جائے گی جوعدالت عظمے کا بچے رہاہویااس کی اہلیت رکھتا ہویاوفا قی محتسب یا فبرْ رل ئيكس محتسب رباهو ـ

#### עונפונט

بینکنگ محتسب بینکاری کے راز داری کےاصول بریخی ہے ممل کرتا ہے۔اس لئے جو بیانات لئے جاتے ہیں اور فریقین سے جودستاویزائلی شکایت کی پیروی یا د فاع کے لئے کیجاتی میں اوراس کےعلاوہ اس سلسلے میں کی جانے والی کاروائی خفیدرکھی جاتی ہے۔



ليُحتاط ربيئه اورايني ذاتي مالياتي معلومات كسي بهي غير متعلقه فرد کوفرا ہم نہ کریں کیونکہ اس ہے آپ کو مالی نقصان پہنچ سکتا ہے۔"

# بنك صارفين مخاطرين

" بينك آن لائن فون بينكنگ، ايميل، ايس ايم ايس، كنكس يا سوشل میڈیا کے ذریعے بینکاری سے متعلق آپ کے ذاتی کوائف مثلاً استعال کیا جانے والا نام/یاس ورڈ/لاگ اِن آئی ڈی/ ذاتی شاخت نمبر (PIN) / کارڈ کا OTP /کارڈ نمبر/ CVV/کارڈ کے ختم ہونے کی تاریخ وغیرہ آپ سے بھی بھی کی جائیگی نے دوکودھو کہ بازوں کی جعلسازی سے محفوظ رکھنے کے معلوم نہیں کریگا ورنہ ہی ان کی طرف سے آپ کوسی ای میل لنگ کے ذریعے اپنے اکا وئنٹ سے لاگ اِن کرنے کی ہدایت

- \* بینک افسروں کی کرپشن یابد نیتی
- \* صارفین سے معاملات کرتے ہوئے فرائض میں غفلت
  - \* معاملات حل كرنے ميں غير معمولي تاخير

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

- \* شکایات کننده کوقر ضے پامالی رقم دینے کی ہدایت نہیں کرسکتا۔
- \* بینک کے قرضوں، مارک اپ پالیسی، یارسک پالیسی یامختلف خدمات سے متعلق وہ چار جز جواس کے چار جز کے شیڑول میں درج ہیں یاکسی پالیسی میں درج ہوں ان کے خلاف شکایات قبول نہیں کرسکتا۔
  - \* بینک کے ملاز مین کی شکایات، پاسابق ملاز مین کی ملازمت کے شرائط وضوابط بھی بینکنگ محتسب کے دائر ہاختیار سے باہر ہیں۔

2013 کے قانون نمبر 14 کے شق 18 کے تحت بینکنگ محتسب کوان تمام امور پر بلاشراکت اختیار حاصل ہے جواس کے قانونی دائرے میں آتے ہیں۔

### بینکنگ مختسب کے ادارے کا مقتدر ہونا

2013 کے قانون نمبر 14 نے وفاقی محتسب کے وسوخ میں عوام کوجلداور بلااخراجات، سہولت پہنچا کرصارفین کی بہتر خدمات کوفروغ دیا۔ ذیل کی معیاری، اداراتی اصلاحات سے بینکنگ محتسب کے اختیارات میں اضافہ کیا گیاہے۔

#### ا۔ مالی اورانظامی خود مختاری

محتسب کے مندرجہ بالا قانون کی دفعہ 17 کے مطابق بینکنگ محتسب کو دفتر کے چیف ایگزیکٹواور پرنسپل اکاؤنٹ آفسر کی حیثیت سے کممل انتظامی ، مالی خود مختاری حاصل ہےاورمحتسب کے دفتر کے کممل اخراجات و فاقی بجٹ کے اندر "فیڈرل کنسولیڈ پٹر فنڈ" کی دی ہوئی مدکے مطابق ہو نگے۔

### ۲۔ مختسب کے اداروں میں کیسال معیار کا قائم کرنا

2013 کا قانون ان قوانین پر جوفی الوقت رائج ہیں اور پاکتان میں وفاقی محسنسیوں کےاداروں میں روبیمل ہیں، یکساں معیار کاتعین کرتا ہے۔

### ٣ يين الاقوامي محسنسيو ب كادارون سے تقابل

بینکنگ محتسب کے دفاتر کے بکسال معیاراور ہم آ ہنگی ،اس کی آزادی ،عدالتی ہدایات اوراختیارات ،ساتھ ہی ساتھ محتسب کے تقر راور علحیدگی کی شرائط ،اور اس کے اخراجات کو پورا کرنے کے وسائل کی فراہمی وہ عام معیارات ہیں جو بین الاقوا می مختسب ایسوسی ایشن کی رکنیت کے لئے ضروری ہیں۔ دیگر بین لاقوا می مختسب ادار سے کی طرح بینکنگ محتسب اب علاقائی اور بین الاقوا می سطح دونوں مقامات پر متحرک اور موثر کر دارادا کر رہا ہے۔ یہ سہولتیں ،اشتراک عمل ،معلومات کا تباد لے ، تجربے کی شراکت ،اور بین الاقوا می محسسبوں کے بہترین طریقے کو اخذ کرنے سے ہی ممکن ہوئی ہیں۔

### ۳- ریو**یوا** نظر ثانی اور نمائندگی

قانون XIV آف2013شق13 کے تحت محتسب کوذیل کے لئے ریو یو کا اختیار ہے۔

(۱) محتسب کوکسی نتیج، سفار ثنات، احکام، یا فیصلے کی اس درخواست پر جوشا کی فریق کی طرف سے موصول ہوئی ہونظر ثانی کرنا ہوگی۔ بیہ نتیج سفارش، حکم کے 30 دن کے اندر موصول ہونا چاہیئے۔

### جارا قانونی کردار

بینکنگ محتسب کا دفتر ایک آزادادارے کے طور پر بینکنگ کمپینز آرڈینینس (بی ہی او) 1962 کے جزچہارم -اے کے تحت 2005 میں قائم کیا گیا تا کہ تجارتی بینکوں کے خلاف صارفین کے شکو سے شکایات کا ازالہ کیا جائے اورخود بینکوں کے درمیان متناز عات کا بھی۔ بعد میں پارلیمنٹ کا ایک قانونی مسودہ دی فیڈرل اومبڈ سمین انسٹی ٹیوشنل رفار مزا کیٹ 2013 (ا کیٹ 14 آف 2013) مارچ 2013 میں نافذ ہوا۔ اس کی دفعات کا اثریہ ہوا کہ رائج الوقت قانون میں جودفعات اس بارے میں تضاد میں تھیں وہ منسوخ ہو گئیں بلکہ جو تضاد دوسر بے توانین میں تفاوہ بھی منسوخ ہو گیا۔ اور محتسب کو اپنے فیصلے پر نظر ثانی کرنے کا بھی حق عطا ہو گیا۔

بینکنگ مختسب کاادارہ صارفین اور تجارتی بینکوں کے درمیان بشمول بینکوں کے درمیان تنازعات میں مد دفرا ہم کرنے کے لئے قائم کیا گیا ہے تا کہ بینکوں کے درمیان عادلانہ،معقول،مخلصانہ اورغیررسی انداز میں مگر قانون کے اندررہتے ہوئے صارفین کی شکایات کا ازالہ کیا جاسکے۔

اطلاقی قوانین جن کے تحت بینکنگ محتسب خدمت انجام دے رہاہے اس امر کا بھی تعین کرتے ہیں کہ بینکنگ محتسب کوآزاد، غیر جانب داراورا نظامی اور مالیاتی طور پرخود مختار ہونا چاہیئے۔ تنازع کے دونوں فریقوں کو بینکنگ محتسب کی خدمات بلامعاوضہ /انتہائی معمولی خرچ کے حاصل ہیں۔

### قانونی اختیارات کی حدود

مالیاتی شعبے میں بینکنگ محتسب کا کردار تناذعات کاحل ایسے طریقے کو اختیار کرنا ہے جوزیادہ ترمصالحق ہے اور جہاں پیثالثی نا کام ہوجائے تو وہاں سلح صفائی کے لئے تنازع مطے کرنے کی خاطر احکامات جاری کئے جائیں۔ بینکنگ محتسب کوان تمام تجارتی بینکوں کی (جوپاکستان میں بینکاری کررہے ہیں) حسب ذیل نوعیت کی شکایات برغور کرنے کا مجاز کیا گیا۔

- \* بینکنگ کے قواعداورضا بطوں پڑمل درآ مدمیں ناکامی،اس میں اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی جانب سے وقتاً فو قتاً جاری ہونے والے ہدایت نامے اوراصول شامل ہیں۔
  - \* ادائیگی، یا چیکوں، ڈرافٹوں یا بینکنگ کی دوسری دستاویزات یافٹڈ ذکی منتقلیوں میں تاخیریافریب
    - \* فریب کارانه یاغیرمصدقه رقم نکالنایاا کاؤنٹ میں سےقرض کی رقم منہا کرنا
  - بینکنگ کی خدمات کے سلسلے میں برآ مدکندگان اور درآ مدکندگان کی شکایات اور اعتبار نامے (ایل ہی) کی ذمہ داریاں
    - \* غیرملکی کرنسی کے اکا وُنٹس ہولڈرز کی شکایات ،خواہ اکا وُنٹ مقامی افراد کا ہویا غیرمقامیوں کا
      - \* ترسیلات زر کے متعلق شکایات خواہ اندرون ملک ہویا ہیرون ملک
  - \* سود یا مارک اپ کی شرعوں کے متعلق اس بناء پر شکایت ہو کہ یا تو اسٹیٹ بینک کے سی تھم نامے کی خلاف ورزی ہویا با ہمی معاہدے کی
    - \* يۇلىلىغى بلول كى ادائىگى كەسلىلە مىں كوئى شكايت \_

جہاں تک ان بینکوں کا تعلق ہے جوسر کاری شعبے میں ہیں وہاں بینکنگ مختسب کومجاز کیا گیا ہے کہ وہ ان بینکوں کے خلاف درج ذیل کی وجوہات پر کاروائی کرسکتا ہے۔

## فهرست

1	ہمارا قانونی کردار

	/	
1	) اختیارات کی حدود 	2 3100
1	يا العبارات في حدود	טענ

- بینکنگ مختسب کے ادارے کا مقتدر ہونا
- ادارے کی سرگر میاں \_\_\_\_\_
- كيس اسٹيڈيز \_\_\_\_\_\_

### ہمارامطمع نظر (مقصد)

جملہ متناز عات کوضا بطے کی رہمی اور مخاصمانہ کاروائی کے بجائے غیرر تھی اور باہمی رضا مندی سے طے کرنا۔ ہم کسی پارٹی کی طرف داری نہیں کرتے۔

### تنظیم کاادعا( دعوی)

بیادارہ ایک آزاد قانونی ادارہ کی طرح قائم کیا گیا ہے۔ تا کہ 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 بلاکسی لاگت کے اور بلا تاخیر کے ایساحل تلاش کیا جائے جوغیر جانب دارانہ، شفاف اور جملہ فریقین کے لئے منصفانہ ہو۔

### بنیادی اقدار ااصول

ہم ایک مربوط ٹیم کی طرح کام کرتے ہیں۔انفرادی فیصلہ سازی کی اجتماعی ذمہ داری قبول کرتے ہیں اور بنیا دی اصولوں پرکوئی سمجھوتے نہیں کرتے۔ہم اس بات پر پختہ یقین رکھتے ہیں کہ ان اصولوں کو اپنا کر اور ان پڑمل کر کے ہم اپنی بیشہ دار انداور خی زندگیوں میں بہتری لاسکتے ہیں۔

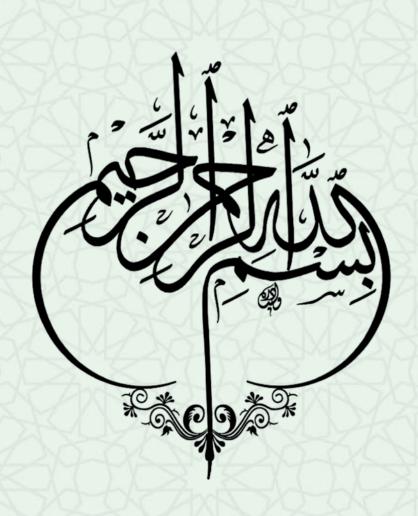
روزانه تنازعوں کی ایک کثیر تعداد وصول کی جاتی ہے اور ہم عملی طور پر ایک ایسامعقول انداز اختیار کرتے ہیں جس کا نتیجہ شفاف اور مخلصانہ صورت ذمداری: میں ظاہر ہوتا ہے جوغیرر تمی اور فوری ہوتا ہے۔

متناذعات خواہ کتنے ہی معمولی کیوں نہ ہوں، غیرضروری تکلیف اور ذہنی دباؤ کا باعث ہوتے ہیں۔ہم کھلے ذہن سے ہر تنازع کا تجزبیہ کرتے ہیں مدردانہ: اورا گرضروری محسوس کرتے ہیں تو متعلقہ فریقین کی بات خل اور ہمدر دی سے س کر تنازعہ کا عملی اور عدل پربینی حل تلاش کرتے ہیں۔

ہماں بات پریقین رکھتے ہیں کہ تنازعات کودوستانہ اور مخلصانہ انداز سے طے کیا جاسکتا ہے۔ہم تنازعہ کی کاروائی میں تنی سے حکم نہیں دیتے بلکہ کیک داری: اس کے بجائے ایساما حول پیدا کرنے کی کوشش کرتے ہیں جہاں تمام فریقین کومعقولیت اور مصالحت کی راہ اپنانے کی حوصلہ افزائی کی جائے۔

ہم تمام شکایات کنندگان کا حتر ام کرتے ہیں اور ان سے اخلاق سے اور منصفانہ طور پر ملتے ہیں۔ کیونکہ اس طریقے سے ہم ان کا عتبار اور اعتاد قابل اعتبار: حاصل کر سکتے ہیں۔

ہم نہ توصارف کے چیمیین ہیں اور نہ ہی ان کے وکیل غیر جانب داری اور کشادہ دلی ہمارے بحث ومباحثے کوتو قیت فراہم کرتی ہے۔ہماری شفافیت: خدمات بلامعاوضہ ہیں۔ہم تمام تنازعات میں راز داری کا اہتمام کرتے ہیں۔اور مصالحت کا ایساطریقہ اختیار کرتے ہیں جو دونوں فریقوں کو قبول ہوتا ہے۔ہم جو فیصلے کرتے ہیں وہ بااصول، واضح اور متوازن ہوتے ہیں اس لئے عقلیت پیندا فراد کوان کے پس منظر کو تبحضے میں کوئی دشواری نہیں ہوتی۔



#### Contact details as under:

All Complaints are to be addressed to Banking Mohtasib Pakistan's Secretariat at Karachi.

Complaints can be lodged through our website www.bankingmohtasib.gov.pk or on following URL for Online Complaints.

www.bankingmohtasib.gov.pk/website/ComplaintForm.aspx

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

#### Karachi Secretariat

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

Telephone: +92-21-99217334 to 38 Fax: 92-21-99217375

#### **Quetta Regional Office**

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

> Telephone: 081-9203144 Fax: 081-9203145

#### **Peshawar Regional Office**

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

> Telephone: 091-9213438 Fax: 091-9213439

#### **Muzaffarabad Regional Office**

Office of the Banking Mohtasib Pakistan c/o SBP, Banking Services Corporation Upper Chattar, Muzaffarabad

Telephone: 05822-215160

#### Rawalpindi Regional Office

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

Telephone: 051-9273252 Fax: 051-9273253

#### **Lahore Regional Office**

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

Telephone: 042-99210444 Fax: 042-99210421

#### **Multan Regional Office**

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

Telephone: 061-9201482 Fax: 061-9201481

#### **Faisalabad Regional Office**

Office of the Banking Mohtasib Pakistan c/o SBP, Banking Services Corporation M. A. Jinnah Road, Faisalabad

Telephone: 041-2601229



بينكنگ محتسب پاکستان