





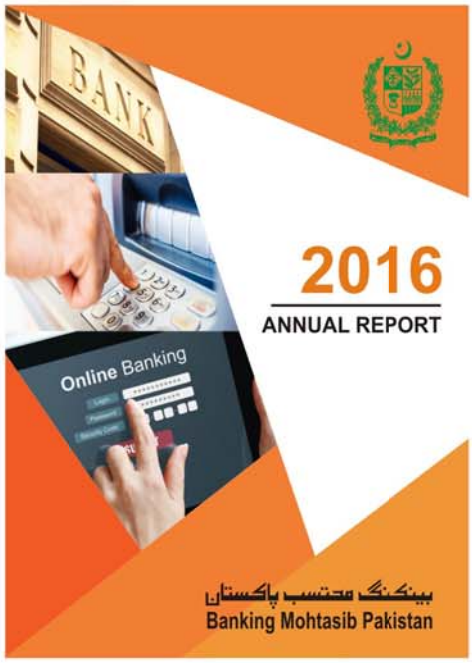
2016

ANNUAL REPORT

بینکنگ محتسب پاکستان

Banking Mohtasib Pakistan





The twelfth annual report
of
Banking Mohtasib Pakistan
for the year ending 31 December 2016
submitted to the
Governor, State Bank of Pakistan,
under Section 82 G of the
Banking Companies Ordinance, 1962

C


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

d

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.

e

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

Compassionate

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

Flexible

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

Trustworthy

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

Transparent

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

Contents

From the Desk of Banking Mohtasib 1

Our Role 2

Process Flow Chart for Handling Complaints 6

Volume of Complaints 7

Disposal of Complaints 15

Types of Complaints Received 20

Activities & Initiatives 28

Issues arising in 2016 31

Case Studies 35

Images 2016 47

Our Team 59

Organizational Chart 62

What the Complainants Say 63

Contact Details 70

From the Desk of Banking Mohtasib



It gives me immense pleasure to present the 12th Annual Report of Banking Mohtasib Pakistan for the year 2016. Since its establishment in 2005, the institution has steadily grown to achieve high professional and quality standards to provide free of cost and speedy justice to all complainants preferably through informal and friendly resolution mechanism; well embedded in our institutionalized complaint management redressal regime.

Since the promulgation of the Federal Ombudsman Institutional Reforms Act 2013, aimed at achieving the required professional uniformity amongst Federal Ombudsmen institutions for speedy redressal of grievances of common man against Banks and Financial Institutions; the Banking Mohtasib as an institution has consistently strived to develop and exhibit higher professional standards and quality services with assured impartiality, neutrality and transparency. With the passage of time, we were able to make addition of highly skilled human resource through a fair, transparent and competitive process. The quality addition of more skilled work force is bound to build new enhanced levels of our services provided by this Secretariat. Moreover, the institution has been on track constantly upgrading its organizational IT infrastructure in line with state of the art technology compatible with modern day IT requirements.

A continually increasing influx of complaints over years seen with substantial increase in redirected complaints from the consumer protection department of the State Bank of Pakistan to the institution, not only speaks volumes about the performance and quality of our services; but truly demonstrates the much needed institutional confidence and trust people have been perpetually reposing in the institution of Banking Mohtasib Pakistan. This year's annual report is an explicit manifestation of the quality of services being provided by the institution appropriately substantiated by the statistics provided in this report. It is indeed a matter of great pride for me to head a rapidly evolving organization which with its healing hands continues to provide fair, speedy and free of cost administrative justice to customers and banking institutions nationwide.

However to my dismay in certain cases the processing of complaints referred to banks is delayed due to lethargic approach and standards set for approval at different levels which delays decision making at our end. Further inspite of our transparent approach and fairness of decision upheld by the President of Islamic Republic of Pakistan, the complainant did not get the desired relief as these banks have chosen further litigation over compliance.

I am however confident that with the dedicated team which gives me pride to work with the institution of Banking Mohtasib would continue to grow invariably on sound footing in timely resolving the grievances of the banking customers.

ANISUL HASSNAIN
Banking Mohtasib Pakistan

Our Role

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

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

Banking Mohtasib's services are free of cost to the parties to the disputes. Both the parties to the disputes are always free to opt for a Representation to the President of Islamic Republic of Pakistan in case they are not satisfied with the decision of the Banking Mohtasib, but in case no representation is filed within 30 days of the order of Banking Mohtasib, it becomes binding on both parties.

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

Legal Framework

The Office of the Banking Mohtasib Pakistan (BMP) was established in the year 2005 under **Part IV-A of Banking Companies Ordinance, 1962 ("BCO").** Subsequently, an Act of Parliament called **The Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act, 2013** (Act XIV of 2013), was promulgated in March 2013, the provisions of which have effect notwithstanding anything contained in any law for the time being in force. It repeals by implication whatever is inconsistent with it in the other enactments and confers upon Ombudsmen complete administrative and financial autonomy, and additional powers of Review. It also provides for a Representation to the President Islamic Republic of Pakistan against the order of Ombudsmen.

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

Jurisdiction

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

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

- Failure to act in accordance with banking laws and regulations including policy directives or guidelines issued by the State Bank of Pakistan from time to time.
- Delays or fraud in relation to the payment or collection of cheques, drafts, or other banking instruments or transfer of funds
- Fraudulent or unauthorized withdrawals or debit entries in accounts
- Complaints from exporters or importers relating to banking services and obligations including letters of credit
- Complaints from holders of foreign currency accounts whether maintained by residents or non-residents
- Complaints relating to remittances to or from abroad
- Complaints pertaining to markup or interest rates on the ground of a violation of an agreement or directives of State Bank of Pakistan.
- Complaints relating to payment of utility bills

In relation to banks in the public sector, the Banking Mohtasib is authorized to entertain complaints against such banks on the following additional grounds as well:

- Corruption or mala fide practices by the bank officers
- Gross dereliction of duty in dealing with customers
- Inordinate delays in taking decisions

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

- To direct that loans, advances, or finances be given to a complainant.
- To consider complaints against banks' loan and mark-up policies, risk policies, or product and service pricing as included in its schedule of charges and/or any other policy matter.
- Grievances of bank employees or ex-employees pertaining to terms and conditions of their service also fall outside the jurisdiction of the Banking Mohtasib.

Under Section 18 of Act XIV of 2013, the Banking Mohtasib has exclusive jurisdiction over matters falling under his purview.

Empowerment of the Office of Banking Mohtasib

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

1. Financial and Administrative Autonomy:

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

2. Standardization of Ombudsmen Institutions:

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

3. Powers of a Civil Court:

In addition to powers exercised under the relevant legislation, all Federal Ombudsmen by virtue of Act XIV of 2013 have the following powers of a civil court:

a. Granting temporary injunctions
b. Implementation of the recommendations, orders, or decisions.

The Mohtasib may stay the operation of an order or decision impugned before it for a period not exceeding sixty days. He also has powers under the Contempt of Court Ordinance, 2003.

4. Compatibility with International Ombudsman Institutions:

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

5. Review and Representation

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

(i) 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.

(ii) The Ombudsman shall decide the review petition within forty five days.

(iii) 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:

(i) 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.

(ii) 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).

(iii) The representation shall be addressed directly to the President and not through any Ministry, Division, or Department.

(iv) The representation shall be processed in the office of the President by a person who had been or is qualified to be a judge of the Supreme Court or has been Wafaqi Mohtasib or Federal Tax Ombudsman.

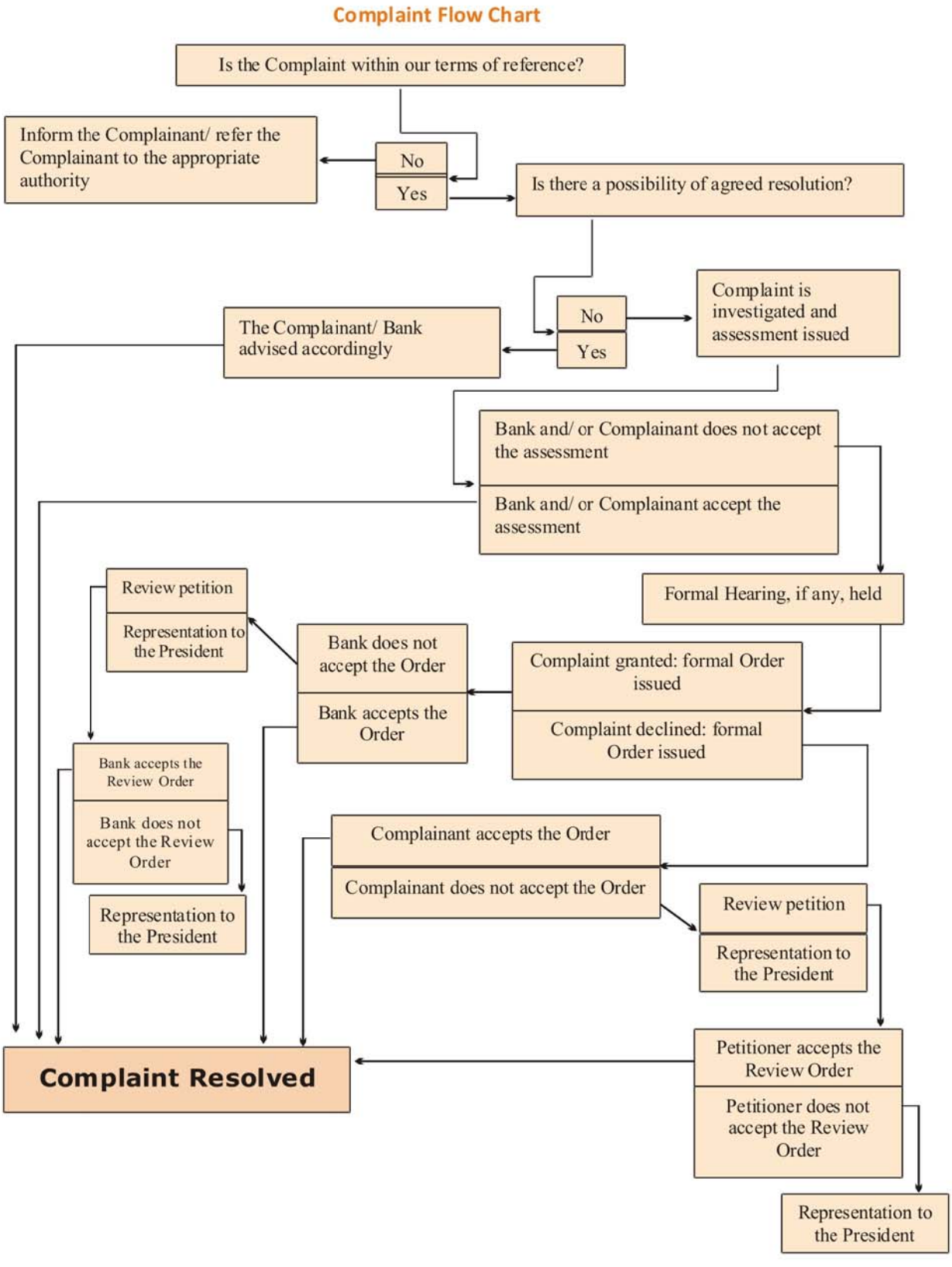
(v) The representation shall be decided within ninety days.

6. Confidentiality

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

Process Flow Chart for Handling Complaints

Complaint handing process at this Institution is illustrated as under:



Volume of Complaints

We receive two types of complaints:

a) Informal Complaints:

These are complaints which have been submitted without following the legal mandatory procedure as per the requirement of the Banking Companies Ordinance 1962 (BCO). Upon receipt of informal complaints, procedural guidance is provided to complainants and where warranted, banks are asked to resolve the issue by conciliation. In 2016, the number of such complaints received had increased to 7527, out of which 7136 complaints were suitably addressed and disposed of up to 31 December 2016. In comparison 4874 informal complaints were received in 2015.

Further breakup of informal complaints is given below:

Miscellaneous Complaints • Complaints made in writing but without completing the prescribed mandatory legal requirements	2917
• Complaints redirected by State Bank of Pakistan	1751
Total Miscellaneous Complaints	**4668**
• Informal services provided to walk-in complainants by our Officers	367
• Complaints received via email	2492
Total informal complaints	**7527**

The monthly average of informal complaints received during 2016 was 627, which reflects 54% increase over the monthly average of 406 of such complaints received during 2015.

Disposal Status of Informal Complaints

The Complaints made in writing but without completing the prescribed mandatory legal requirements and the complaints which are redirected from the State Bank of Pakistan are entered as Miscellaneous Complaints. During the year, total 4668 complaints were entered under miscellaneous category and disposed of as under:

Granted	348
Rejected	1995
Declined	1194
Transferred to formal complaints	740
Outstanding	391

(Relief claimed amounting Rs. 9.5 million has been granted to Complainants through conciliation)

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

b) Formal Complaints:

These are the complaints that are submitted in writing after duly complying with legal mandatory procedure as laid down in Chapter IV-A of the BCO (i. e. on the prescribed complaint form, duly attested by an Oath Commissioner, and after a prior Legal Mandatory Notice has already been served upon the bank).

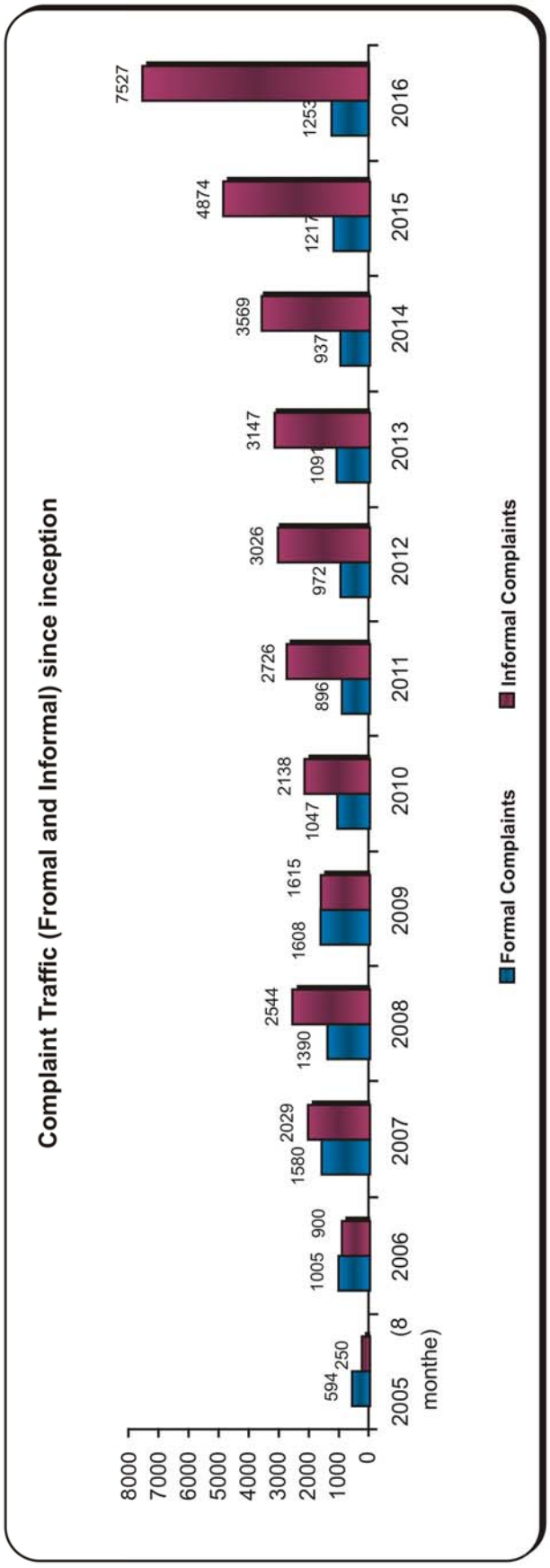
Formal complaints received during the period were 1253, showing a monthly average of 104 reflecting 3% increase over a total of 1217 formal complaints received in previous year which reflected a monthly average of 101.

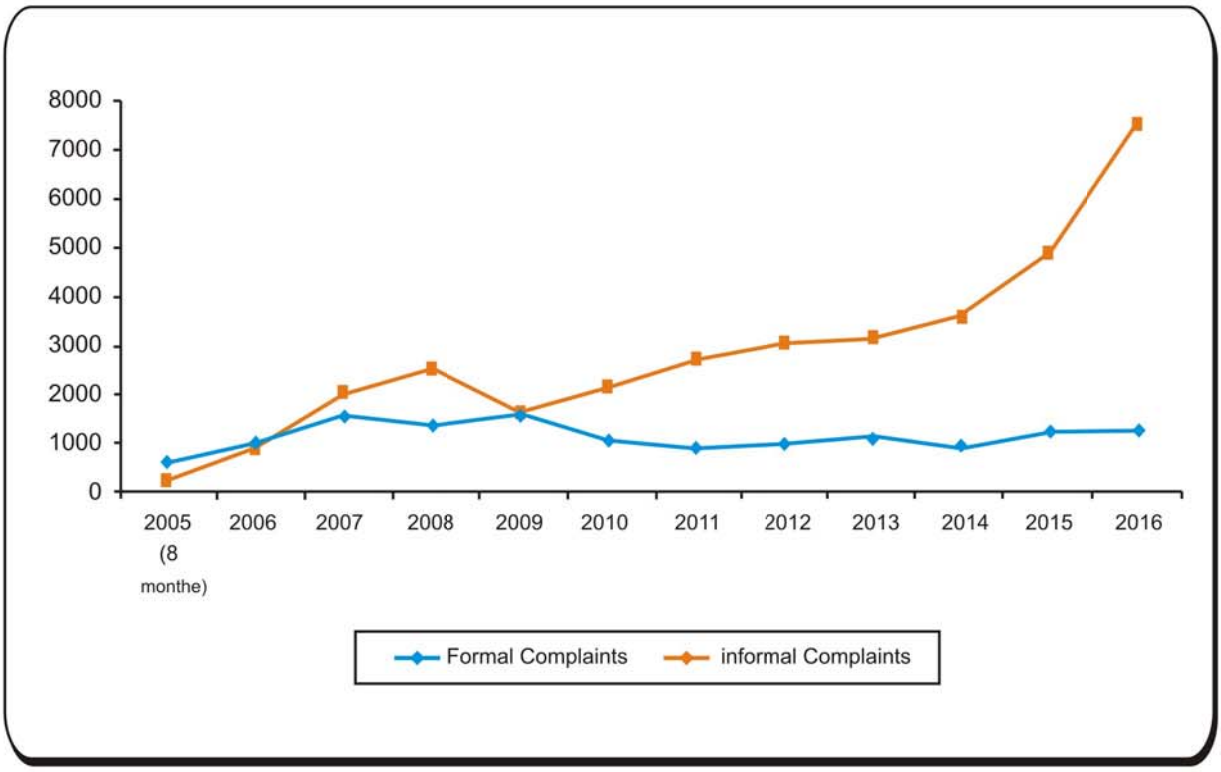
Given below is a yearly comparison of formal and informal complaints received, starting from 2005, the year the Banking Mohtasib Pakistan Office (BMP) started functioning:

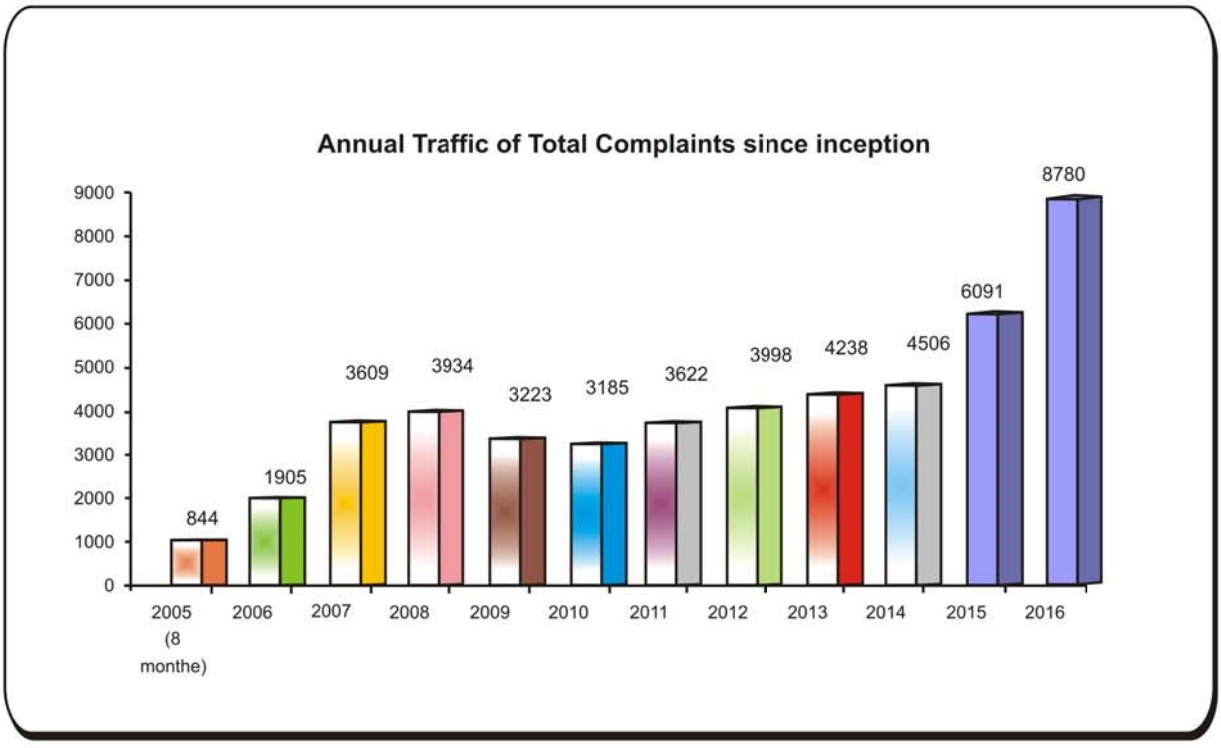
Year	Formal Complaints	Informal Complaints	Total
2005 (8 months)	594	250	844
2006	1005	900	1905
2007	1580	2029	3609
2008	1390	2544	3934
2009	1608	1615	3223
2010	1047	2138	3185
2011	896	2726	3622
2012	972	3026	3998
2013	1091	3147	4238
2014	937	3569	4506
2015	1217	4874	6091
2016	1253	7527	8780

The combined total of formal and informal complaints received in 2016 comes to 8780 and shows an overall increase of 44% over 6091 complaints received in the previous year.

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




8000
7000
6000
5000
4000
3000
2000
1000
0
2005 (8 monthe)
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
Formal Complaints
informal Complaints

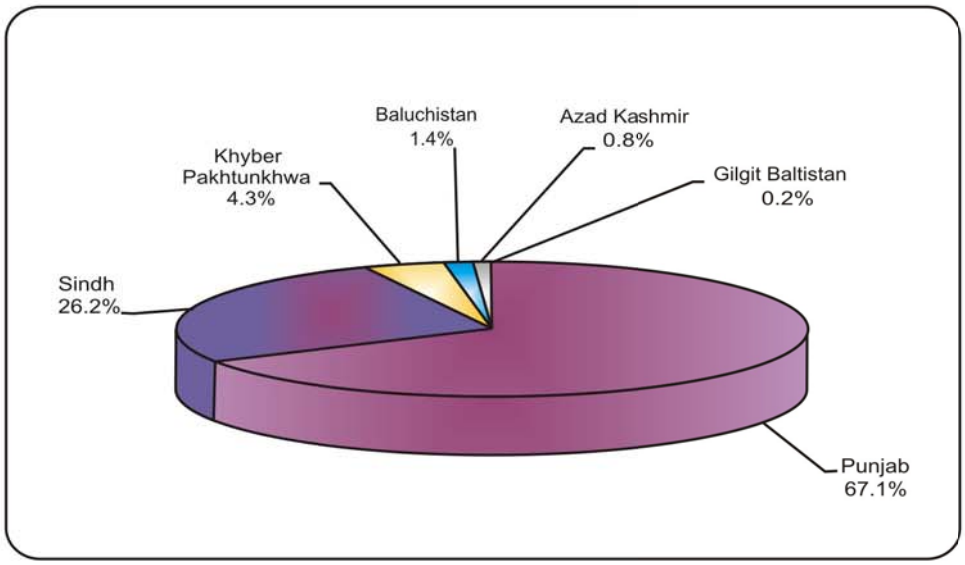

Annual Traffic of Total Complaints since inception
9000
8000
7000
6000
5000
4000
3000
2000
1000
0
844
1905
3609
3934
3223
3185
3622
3998
4238
4506
6091
8780
2005 (8 monthe)
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016

Breakup of Formal Complaints by Regions - 2016

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

Region	# of Complaints	
Punjab		**841**
Punjab (North/ Central)	496	
Punjab (South)	109	
Lahore	236	
Sindh		**328**
Karachi	217	
Sindh (other than Karachi)	111	
Baluchistan		**18**
Khyber Pakhtunkhwa		**54**
Azad Kashmir		**10**
Gilgit Baltistan		**2**
Total		**1253**

Formal Complaints: Region Wise - 2016



Punjab North/Central

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

Punjab South

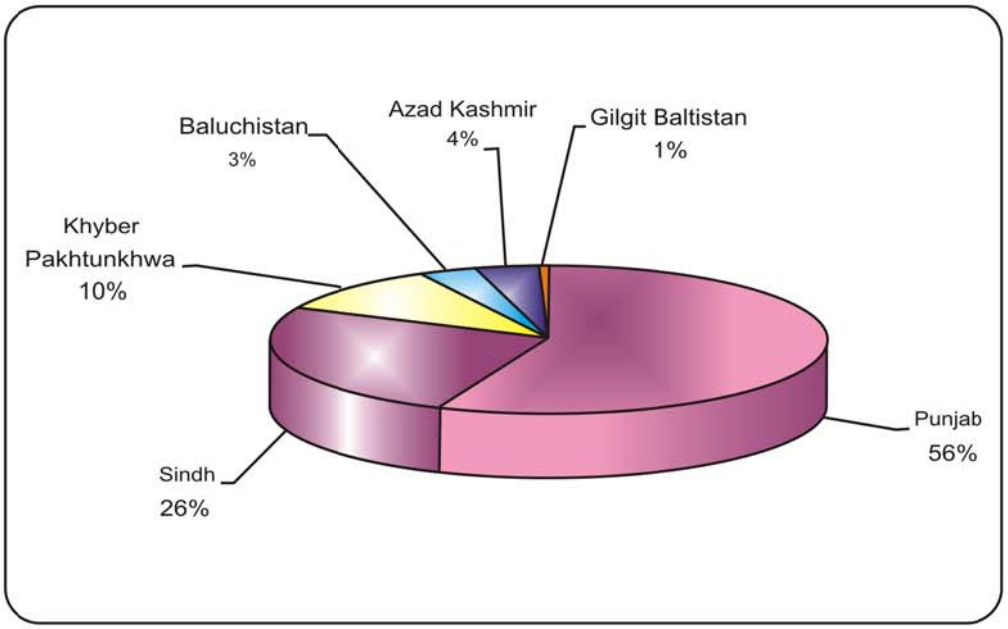
Bahawalnagar, Bahawalpur, Chistian, Dera Ghazi Khan, Khanewal, Layyah, Lodhran, Mozzaffargarh, Multan, Rahim Yar Khan, Rajanpur, Vehari

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

Year: 2016

Province/Region	No. of Branches	%
Punjab	7467	56
Sindh	3379	26
Khyber Pakhtunkhwa	1377	10
Baluchistan	458	3
Azad Kashmir	477	4
Gilgit Baltistan	85	1
Total	**13243**	

Province wise % of Commercial bank Branches



Resolution of Complaints

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

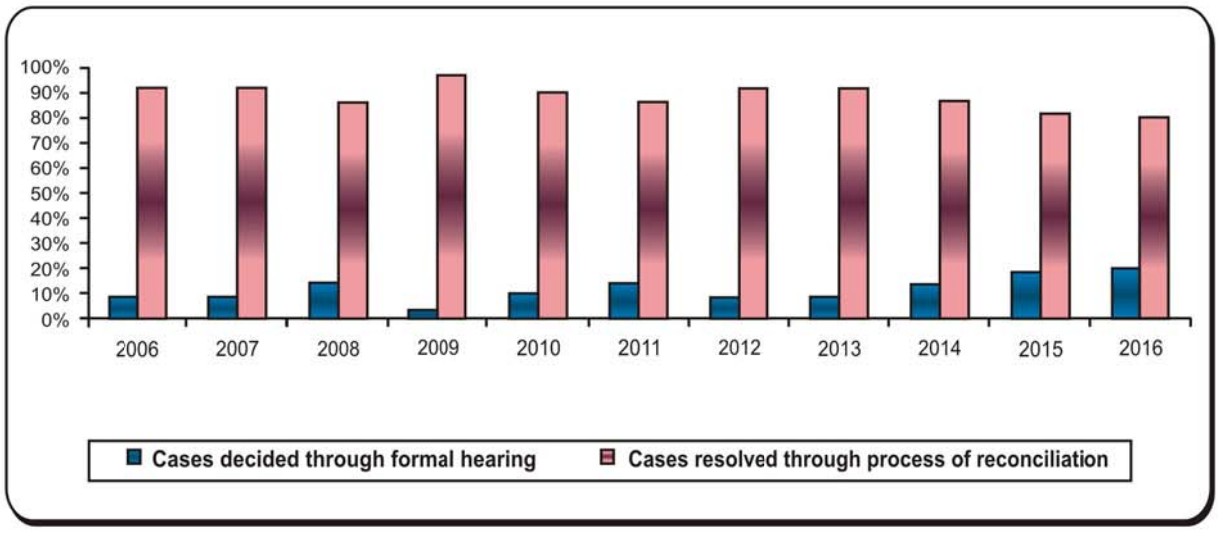
Year	Total Formal Complaints Resolved	Amicably Resolved through Reconciliation	Orders Passed
2005 (8 months	225	223	2
2006	665	613	52
2007	772	709	63
2008	337	290	47
2009	1776	1714	62
2010	916	822	94
2011	823	684	139
2012	327	301	26
2013	1637	1514	123
2014	904	783	121
2015	1115	910	205
2016	1271	1020	251
Total	**10768**	**9583**	**1185**

* The Office of the Banking Mohtasib remained vacant from 2 May 2008 to 1 May 2009.

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

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

Cases Decided through Fromal Orders & Reconciliation: A Comparision



Summary – Complaint Flow in 2016

As on January 1, 2016, there were 220 unresolved formal complaints, while 1253 new complaints (formal) were received during the year. Out of these 1473 complaints, 1020 were resolved amicably through reconciliation while orders were passed in 251 cases. 61 complaints were rejected for not falling in our jurisdiction. Thus, 141 formal complaints remained outstanding as on 31 December 2016. The position is summarized as under:

Complaints on Hand as on January 1, 2016	220
New Complaints received	1253
Total	**1473**
Orders issued	251
Amicably resolved through reconciliation	1020
Complaints rejected	61
Total	**1332**
Complaints on Hand as on December 31, 2016	**141**

Total Number of Hearings Held

Year	Number of Hearings
2016	439
2015	396

Monthly Inflow of Formal Complaints

Month	2016	2015
January	116	90
February	122	92
March	118	80
April	109	89
May	112	120
June	91	96
July	65	84
August	109	105
September	96	114
October	111	111
November	121	112
December	83	124
Total	**1253**	**1217**

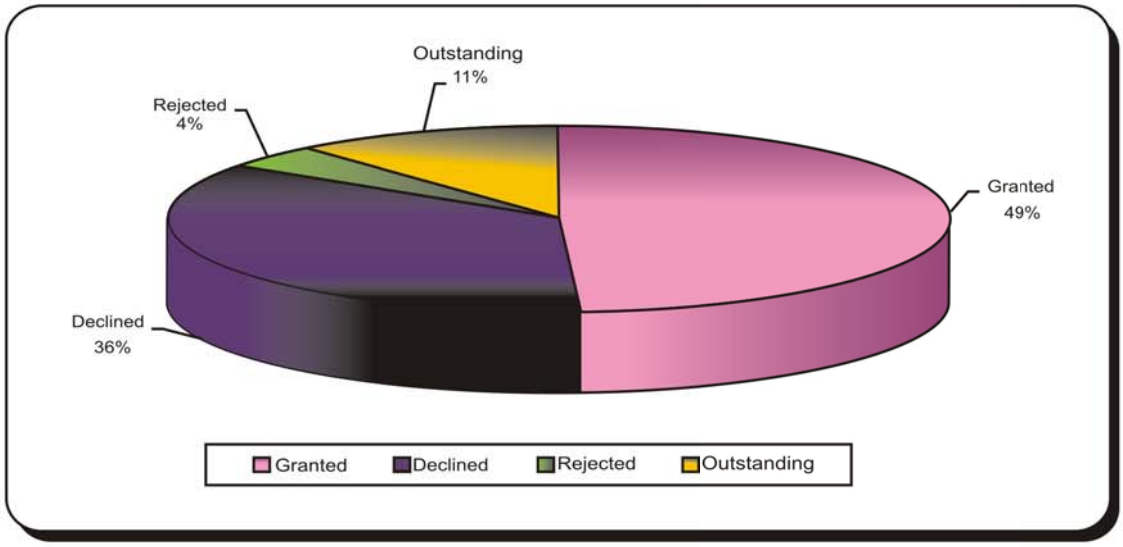
Disposal of Complaints

The table given below compares disposal of total formal complaints received in 2016 and 2015, and is followed by a pie chart showing the disposal status of the 1253 formal complaints received during the year 2016:

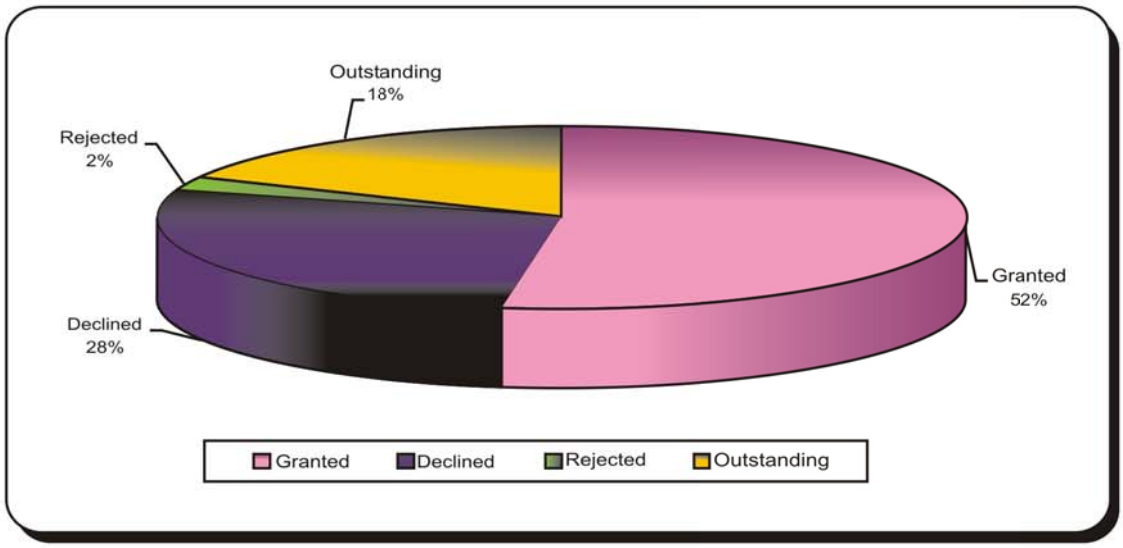
Disposal Status of Complaints in 2016 and 2015

Status	2016	2015
Granted	614	636
Declined	444	335
Rejected	54	26
Outstanding	141	220
Total	**1253**	**1217**

Disposal Status: Formal Complaints Received in 2016



Disposal Status: Formal Complaints Received in 2015



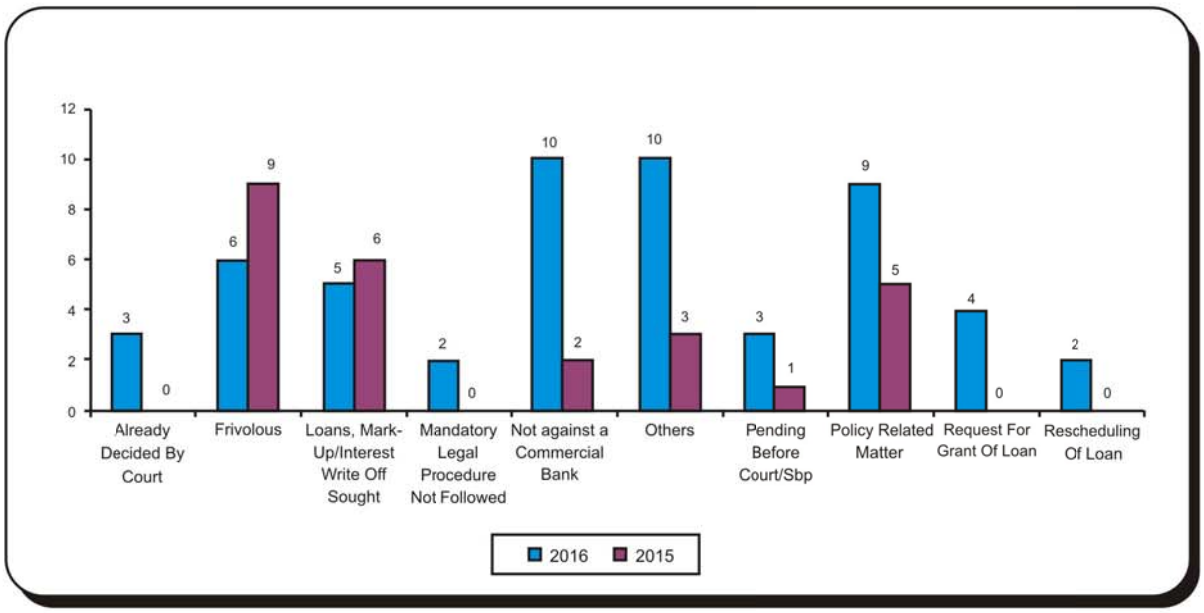
Reasons for Rejection of Complaints

Rejected complaints are such complaints which do not fall under the jurisdiction of the Banking Mohtasib by law as set forth in the Banking Companies Ordinance, 1962. Number of such complaints which were rejected on this ground during the year was 54 complaints i.e. 4% of total formal complaints.

The following table and bar chart illustrate the rejection pattern of complaints received in 2016:

Reason for Complaint Rejection	2016	2015
Already Decided By Court	3	0
Frivolous	6	9
Loans, Mark-Up/Interest Write Off Sought	5	6
Mandatory Legal Procedure Not Followed	2	0
Not against a Commercial Bank	10	2
Others	10	3
Pending Before Court/SBP	3	1
Policy Related Matter	9	5
Request For Grant Of Loan	4	0
Rescheduling Of Loan	2	0
Total	**54**	**26**

Rejection Pattern of Complaints in 2016 & 2015



Bank-wise Disposal of Complaints

In addition to 1253 formal complaints received during the year 2016, 220 complaints outstanding as on December 31, 2015 were carried over from last calendar year. The following table shows bank-wise disposal of these 1473 complaints, out of which 141 complaints remained outstanding at the end of the year.

S. No	Bank	Total	Rejected	Declined	Granted	Amount claimed (Rs.)	Amount granted (Rs.)	Outstanding (31-12-16)
1.	Albaraka Bank (Pakistan) Ltd	4	0	2	2	60 857	44 199	0
2.	Allied Bank Limited	67	0	40	19	9,059,931	8,990,235	8
3.	Askari Bank Limited	28	2	6	15	40,890,983	1,135,017	5
4	Bank Al Habib Limited	25	0	9	15	193,327	193,327	1
5.	Bank Alfalah Limited	72	4	28	33	3,934,785	3,521,720	7
6.	Bank Islami Pakistan Ltd.	20	0	10	7	14,508,235	14,508,235	3
7.	Burj Bank Limited	4	0	2	2	247,551	226,816	0
8.	Citibank N.A.	4	0	1	3	200,000	200,000	0
9.	Detuche Bank Ag	1	0	1	0	0	0	0
10	Dubai Islamic Bank Pakistan Ltd	15	3	7	5	15 136 759	6 010 616	0
11.	Faysal Bank Limited	86	4	23	53	168,155,085	159,646,517	6
12.	Habib Bank Limited	300	11	82	164	169,913,273	153,241,521	43
13.	Habib Metropolitan Bank Ltd	6	0	5	1	27 259	27 259	0
14.	JS Bank Limited	12	1	5	6	28 770 245	22 025 648	0
15.	MCB Bank Limited	145	6	43	85	122,471,253	88,317,999	11
16.	Meezan Bank Limited	38	0	21	15	6,360,195	6,356,695	2
17.	National Bank of Pakistan	216	9	83	106	113,925,019	110,065,345	18
18.	NIB Bank Limited	30	2	14	9	3,915,700	3,915,700	5
19.	Samba Bank Limited	2	0	0	2	119,108	119,108	0
20.	Silk Bank Limited	44	3	16	21	1 907 377	1 864 177	4
21.	Sindh Bank	2	1	0	1	10,015	10,015	0
22.	SME Bank Limited	4	0	0	4	890,500	890,500	0
23.	Soneri Bank Limited	15	1	0	13	11,637,128	11,637,128	1
24.	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	61	1	28	27	60 016 020	60 016 020	5
25.	Summit Bank Limited	12	1	5	4	1,956,667	1,956,667	2
26.	The Bank of Khyber	4	0	2	2	90,000	90,000	0
27.	The Bank of Punjab	30	1	13	11	286 000	286 000	5
28.	The Punjab Provincial Cooperative Bank Limited	3	1	0	2	9,000,325	7,320,000	0
29.	United Bank Limited	199	4	66	118	31,749,219	31,311,947	11
30.	Zarai Taraqiati Bank Limited	18	0	9	5	992,000	992,000	4
31.	Institutions other than banks	6	6	0	0	0	0	0
	Total	**1473**	**61**	**521***	**750**	**816,424,816**	**694,920,411**	**141**

**Claims of around Rs. 85.688 million filed by the Complainants against various banks were declined as after invesitgation the same were found unreasonable/unjustified.

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

S. No	Bank	No. of Complaints	Branches	Complaints per Branch
1.	Albaraka Bank (Pakistan) Limited	4	150	0.03
2.	Allied Bank Limited	54	1149	0.05
3.	Askari Bank Limited	20	500	0 04
4.	Bank Al Habib Limited	23	601	0.04
5.	Bank Alfalah Limited	58	627	0 09
6.	Bank Islami Pakistan Limited	16	321	0 05
7.	Burj Bank Limited	2	74	0.03
8.	Citibank N A	4	3	1.33
9.	Detuche Bank Ag	1	3	0.33
10	Dubai Islamic Bank Pakistan Limited	12	200	0.06
11	Faysal Bank Limited	72	355	0.20
12	Habib Bank Limited	262	1677	0.16
13	Habib Metropolitan Bank Limited	4	307	0 01
14	JS Bank Limited	10	306	0.00
15	MCB Bank Limited	125	1238	0 00
16	Meezan Bank Limited	33	551	0.03
17	National Bank of Pakistan	176	1443	0 10
18	NIB Bank Limited	28	171	0.06
19	Samba Bank Limited	2	37	0.05
20	Silk Bank Limited	40	88	0.45
21	Sindh Bank	1	250	0.00
22	SME Bank Limited	4	13	0.31
23	Soneri Bank Limited	14	288	0.05
24	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	56	101	0.55
25	Summit Bank Limited	8	192	0.04
26	The Bank of Khyber	3	150	0.02
27	The Bank of Punjab	26	450	0 06
28	The Punjab Provincial Cooperative Bank Limited	2	151	0.01
29	United Bank Limited	171	1339	0.13
30	Zarai Taraqiati Bank Limited	16	460	0.03
31	Institutions other than banks	6	0	-
	Total	**1253**	**13195**	

No formal complaint was received against the following banks during the year 2016:

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

The following table shows number of complaints pertaining to ATMs received against each bank during the year under review taking into account number of its ATMs.

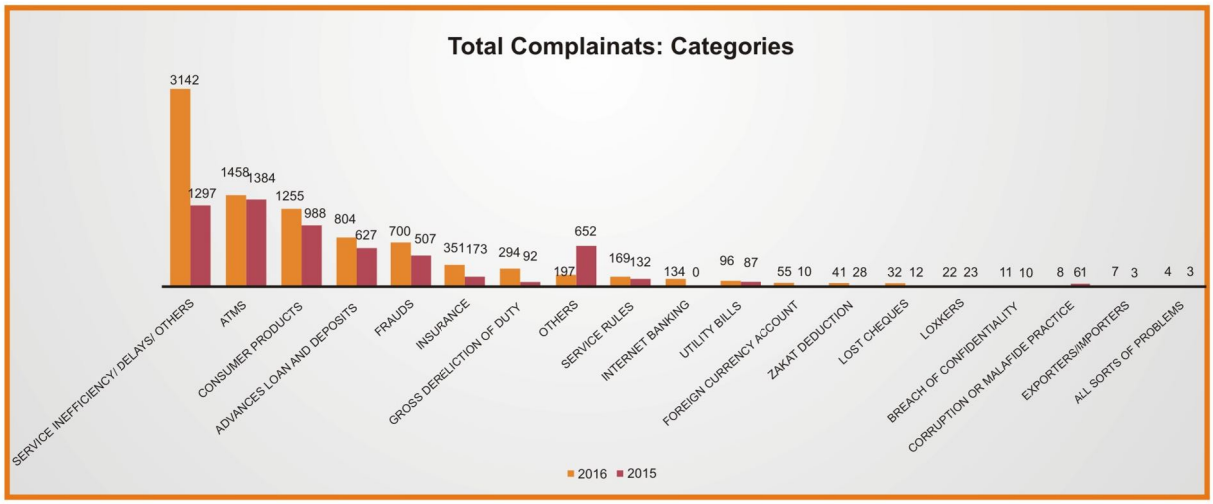
S. No	Bank	Total	ATMs	Complaints per ATM
1	Albaraka Bank (Pakistan) Limited	1	142	0.01
2	Allied Bank Limited	9	1150	0.01
3	Askari Bank Limited	2	517	0.00
4	Bank Al Habib Limited	9	658	0.01
5	Bank Alfalah Limited	12	670	0.02
6	Bank Islami Pakistan Limited	2	284	0.01
7	Burj Bank Limited	1	67	0.01
8	Faysal Bank Limited	8	344	0.02
9	Habib Bank Limited	45	2000	0.02
10	JS Bank Limited	1	256	0.00
11	MCB Bank Limited	22	1191	0.02
12	Meezan Bank Limited	10	552	0.02
13	National Bank of Pakistan	96	1014	0.09
14	NIB Bank Limited	3	160	0.02
15	Silk Bank Limited	2	78	0.03
16	Soneri Bank Limited	2	306	0.01
17	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	5	195	0.03
18	The Bank of Khyber	2	122	0.02
19	The Bank of Punjab	8	450	0.02
20	United Bank Limited	29	1110	0.03
	Total	**269**	**11266**	

Types of Complaints Received (Formal & Informal)

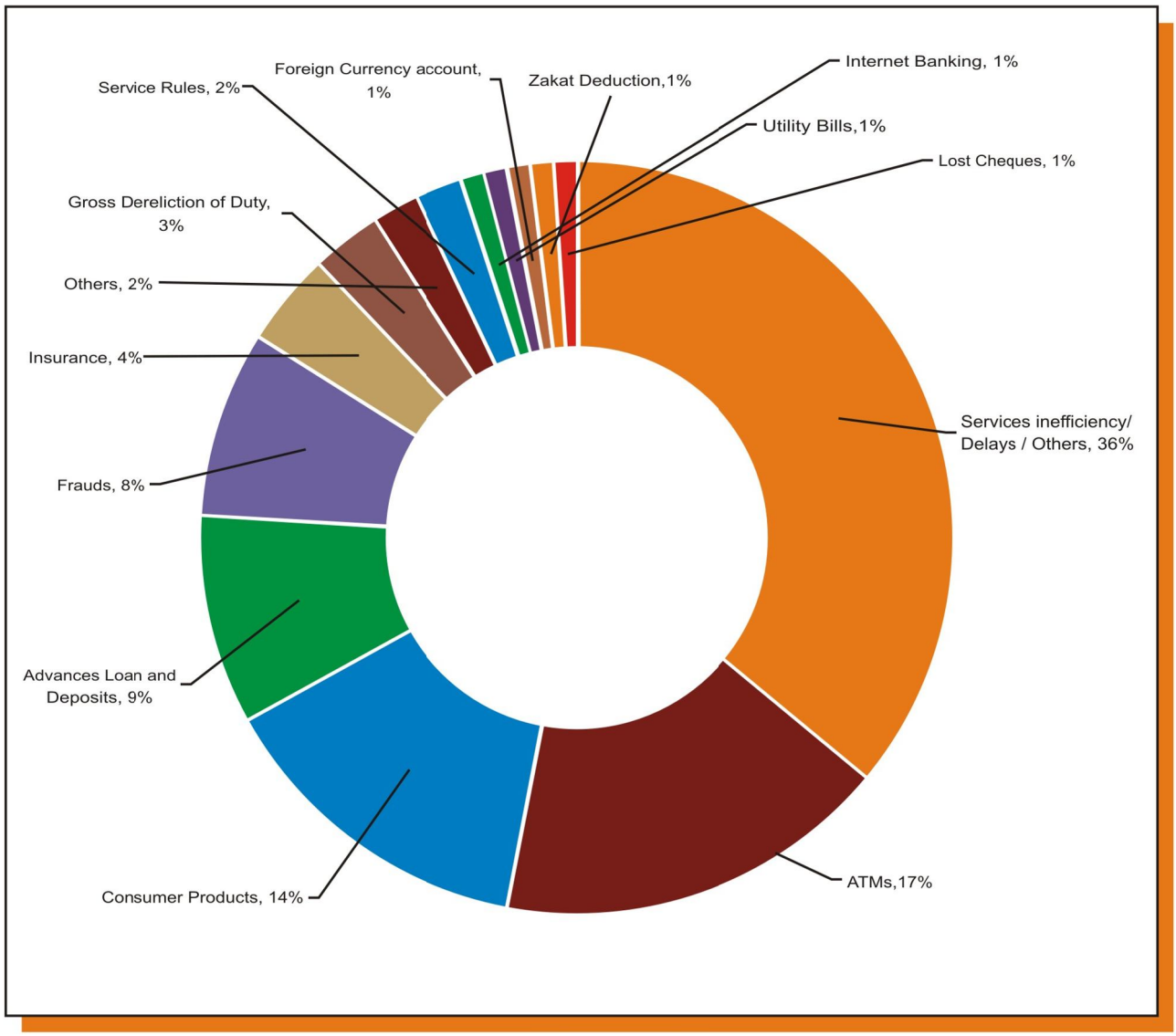
The following table and bar chart illustrate the comparison between the overall (formal and informal) complaints received in the years 2016 and 2015. The complaints are classified under different categories.

S. No.	Categories	2016 No. of Complaints	2015 No. of Complaints
1	Services inefficiency/ Delays/ Others	3142	1297
2	ATMs	1458	1384
3	Consumer Products	1255	988
4	Advances Loan and Deposits	804	627
5	Frauds	700	507
6	Insurance	351	173
7	Gross Dereliction of Duty	294	92
8	Others	197	652
9	Service Rules	169	132
11	Internet Banking*	134	-
10	Utility Bills	96	87
12	Foreign Currency account	55	10
13	Zakat Deduction	41	28
14	Lost Cheques	32	12
15	Lockers	22	23
16	Breach of Confidentiality	11	10
17	Corruption or Malafide Practice	8	61
18	Exporters/Importers	7	3
19	All Sorts of Problems	4	3
Total		**8780**	**6089**

*Internet Banking cases have been separately categorized in 2016. Earlier they were included in frauds.

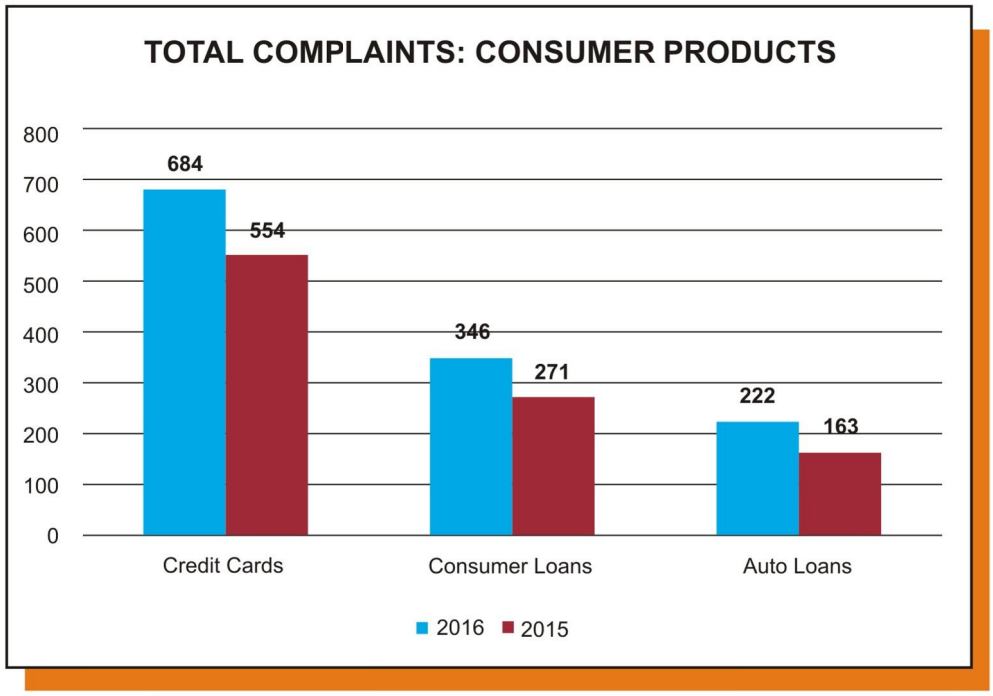


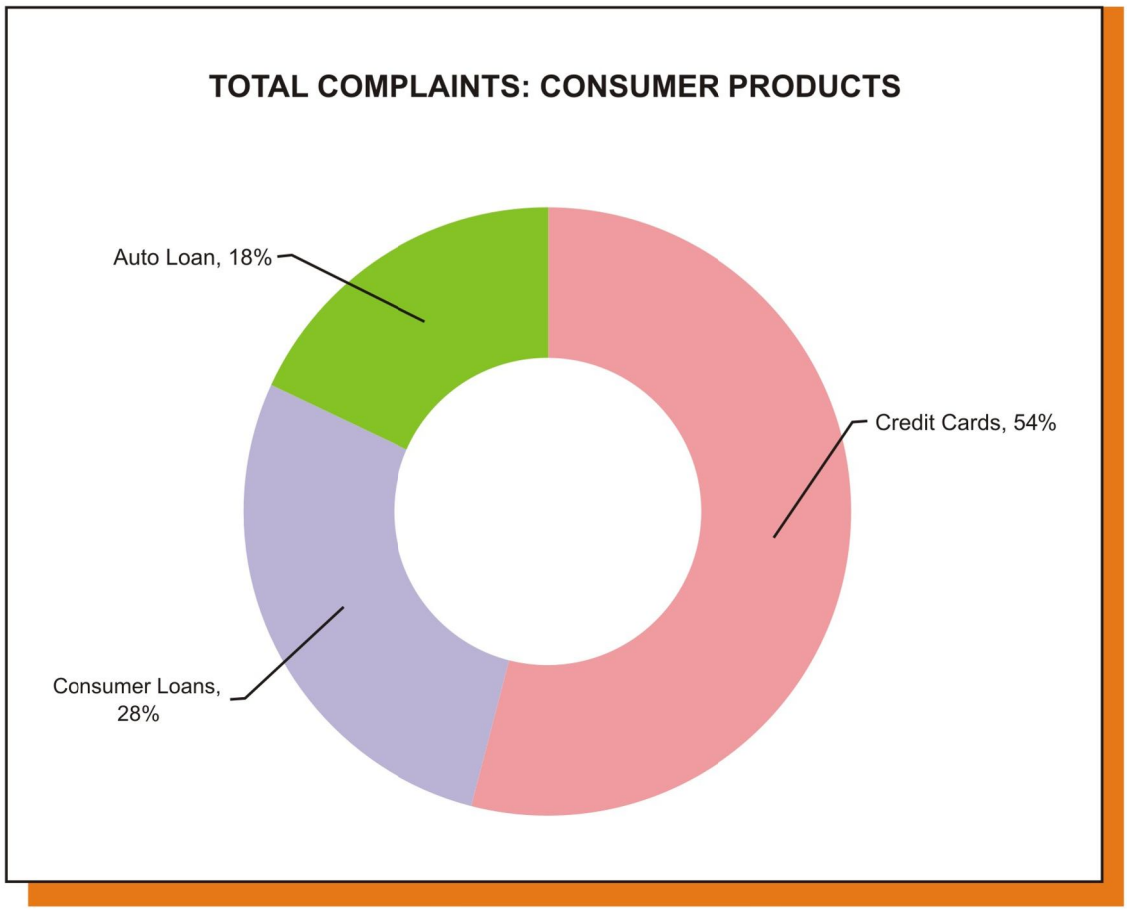
Total Complaints: Categories wise %



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

S. No.	Consumer Products (Sub –Categories)	2016	2015
1	Credit Cards	684	554
2	Consumer Loans	349	271
3	Auto Loans	222	163
	Total	**1255**	**988**


TOTAL COMPLAINTS: CONSUMER PRODUCTS
800
700
600
500
400
300
200
100
0
684
554
346
271
222
163
Credit Cards
Consumer Loans
Auto Loans
2016
2015

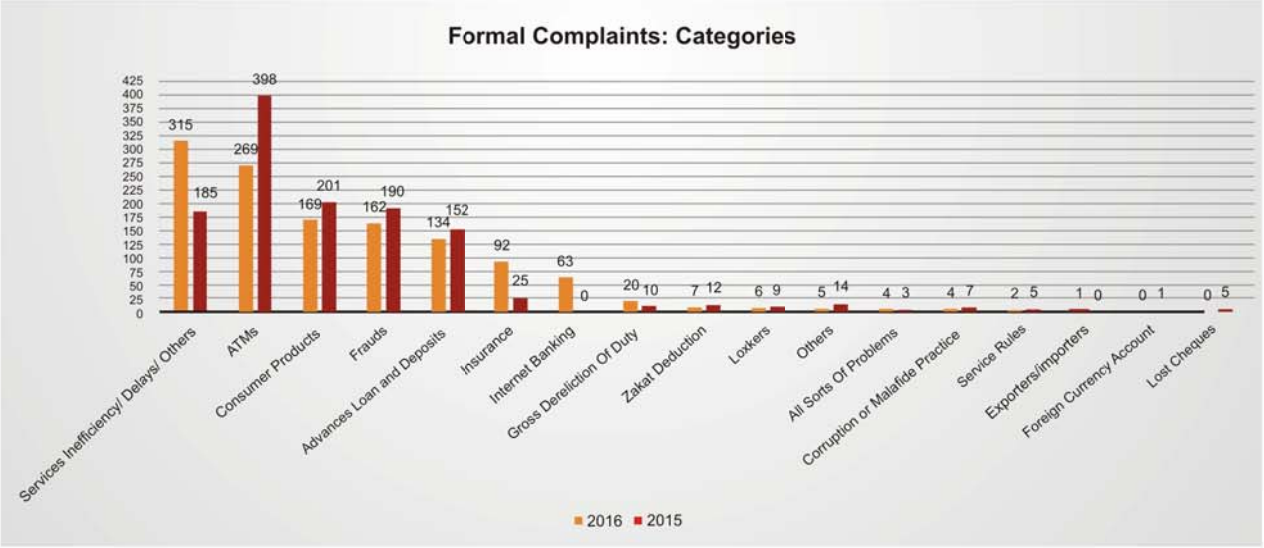

TOTAL COMPLAINTS: CONSUMER PRODUCTS
Auto Loan, 18%
Credit Cards, 54%
Consumer Loans, 28%

Types of Complaints Received (Formal & Informal)

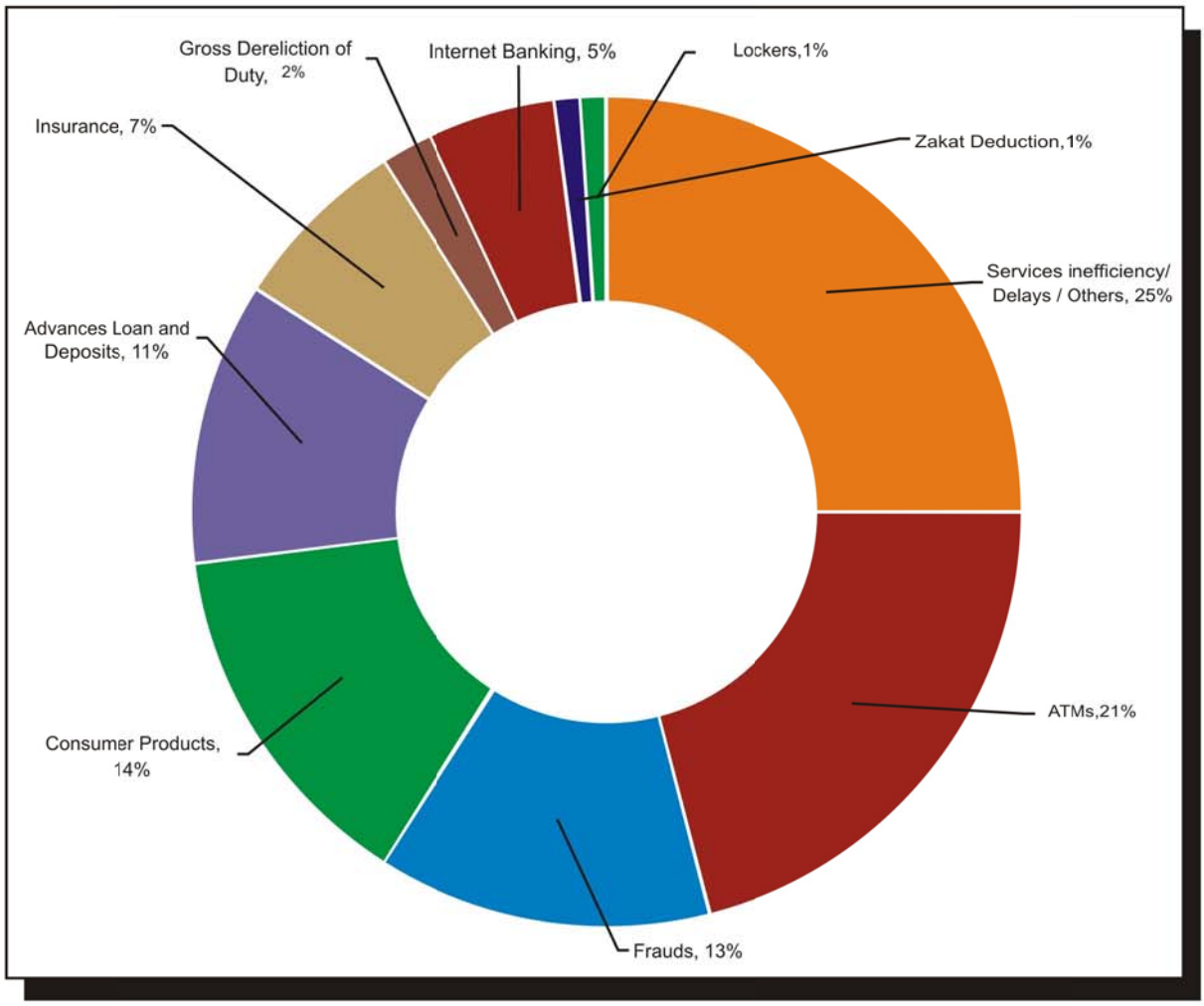
The following table and bar chart give a comparison between formal complaints received in 2016 and 2015 under different categories:

S. No.	Categories	2016 No. of Complaints	2015 No. of Complaints
1	Services inefficiency/ Delays/ Others	315	185
2	ATMs	269	398
3	Consumer Products	169	201
4	Frauds	162	190
5	Advances Loan and Deposits	134	152
6	Insurance	92	25
7	Internet Banking	63	-
8	Gross Dereliction of Duty	20	10
9	Zakat Deduction	7	12
10	Lockers	6	9
11	Others	5	14
12	All Sorts of Problems	4	3
13	Corruption or Malafide Practice	4	7
14	Service Rules	2	5
15	Exporters/Importers	1	0
16	Foreign Currency account	0	1
17	Lost Cheques	0	5
	Total	**1253**	**1217**

*Internet Banking cases have been separately categorized in 2016. Earlier they were included in frauds.



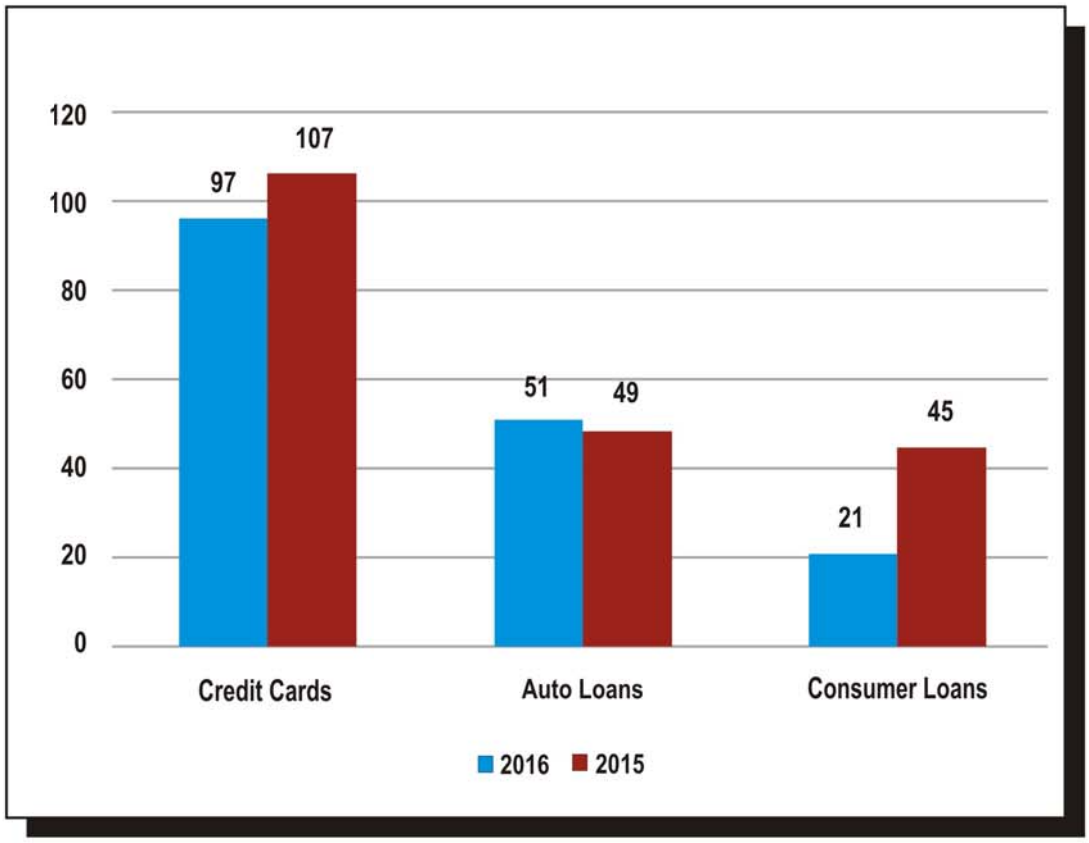
Formal Complaints: Categories wise %



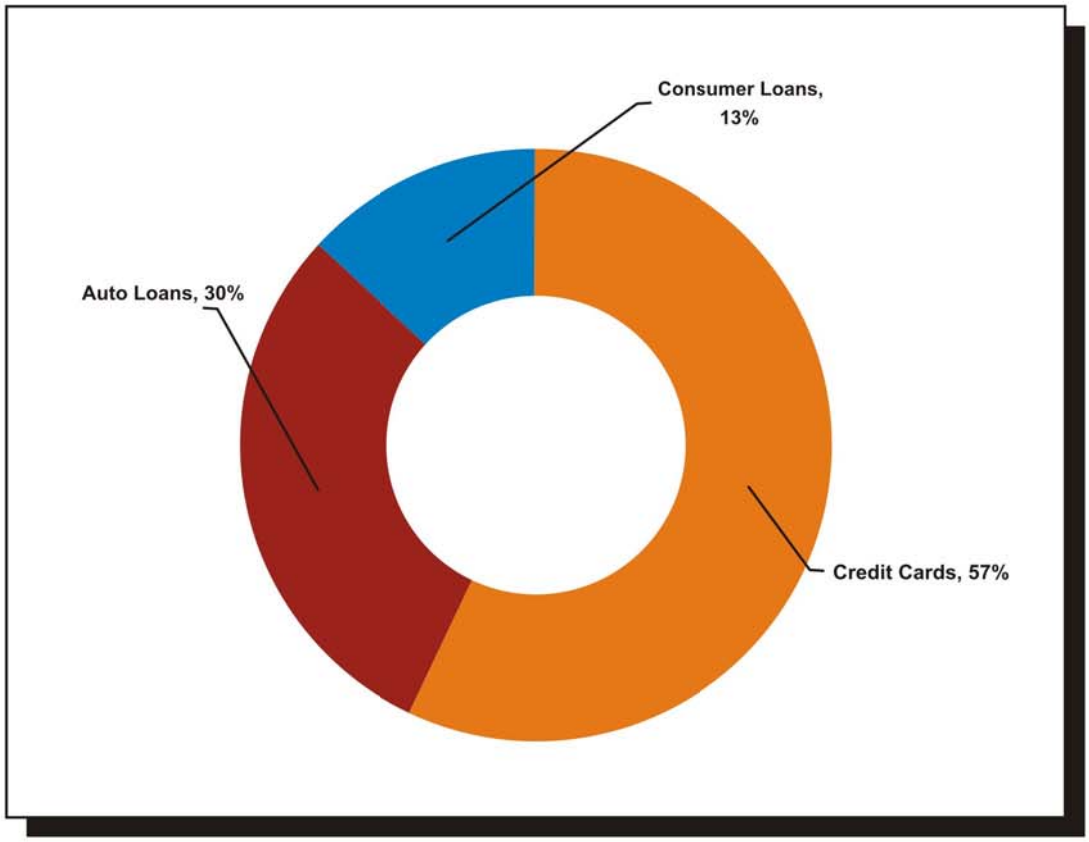
Formal complaints relating to consumer products are further broken down in three sub-categories as provided in the following table and chart:

S. No.	Consumer Products (Sub-Categories)	2016	2015
1	Credit Cards	97	107
2	Auto Loans	51	49
3	Consumer Loans	21	45
	Total	**169**	**201**

Formal Complaints: Consumer Products

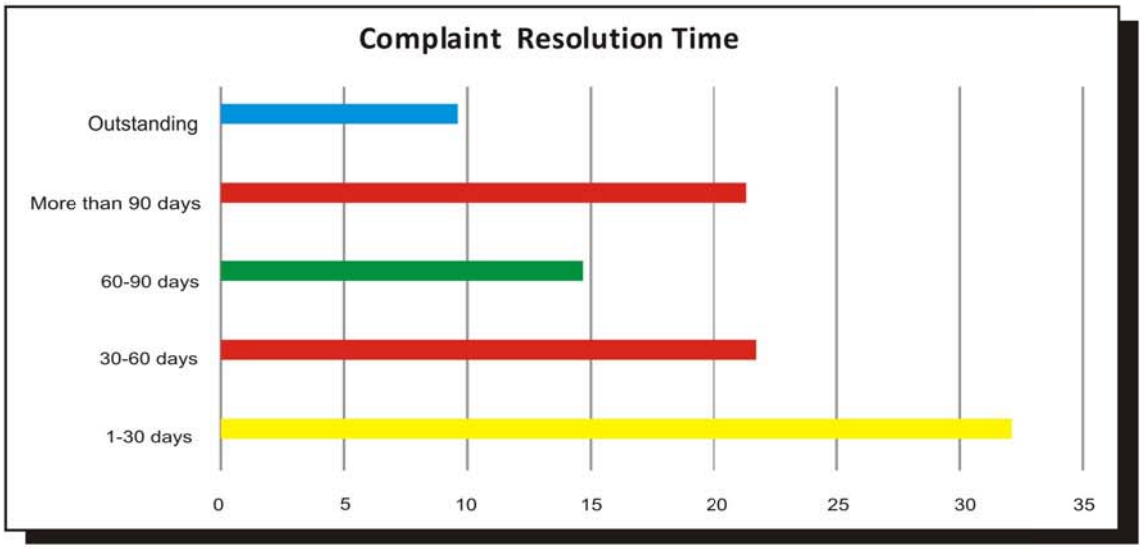


Formal Complaints: Consumer Products

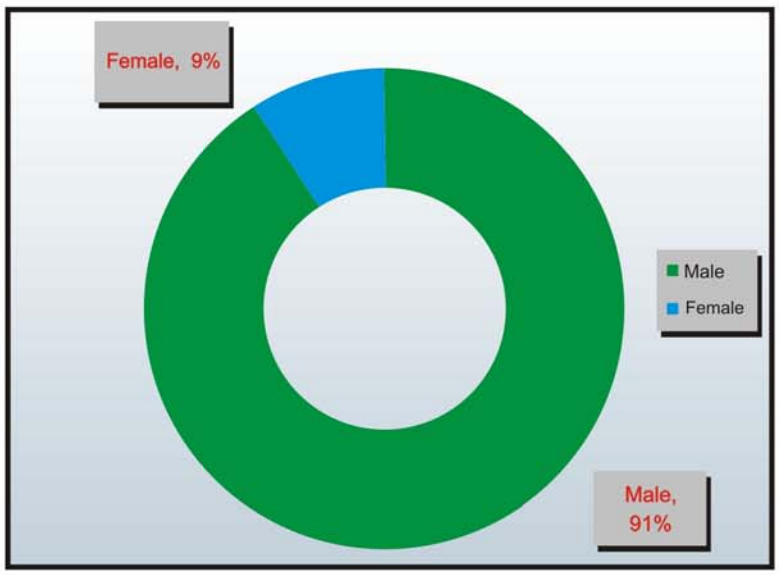


Complaints Resolution Time

No. of Days	No. of Complaints	%
1-30 days	480	32
30-60 days	321	22
60-90 days	217	15
More than 90 days	314	21
Outstanding	141	10
Total	**1473**	**100**



Gender-wise break up of complaints



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

Incoming/ Outgoing Mails

As compared to the previous year, the work load has tremendously increased during the year under review which is evident from the increasing volume of complaints as well as our correspondence with the banks, complainants and other stakeholders.

Year	2016	2015
Incoming Mails	15440	10945
Outgoing Mails	13670	11905
Total	**29110**	**22850**

Review Petitions and Representations

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

(Prior to the promulgation of Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act, 2013, appeals against orders/ decisions of Banking Mohtasib lay to the Governor, State Bank of Pakistan as per Section 82 E [4] of the BCO).

In the year under review, a total number of 1271 formal complaints were resolved against which 111 Representations were made to the President of Islamic Republic of Pakistan.

Review Petitions were filed in 7 cases during the year ending 31st December, 2016 out of which four were dismissed while three petitions were allowed.

Activities and Initiatives

At the outset of the year 2016, officers and staff of the Institution pledged to work with a new vigour to resolve disputes between consumer and banks in a fair, impartial, and efficient manner and the capacity building process undertaken during the last few years bore fruit during the year. All our efforts were made to improve our service delivery mechanism to ensure timely and speedy justice at the door steps of the complainants.

1. Disposal of Complaints

As on 31st December, 2016, the average time taken for resolution of complaints worked out to an average of 55 days. The reason of this increase over average age of complaints (in previous year being 53) is attributable to the receipt of large number of complaints of complex nature specifically pertaining to internet/ online banking and parallel banking frauds which required detailed investigation, thorough scrutiny and technical expertise. Nevertheless, the average of 55 days for resolution of complaints is well within the time limit of 60 days prescribed by the Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act, 2013.

2. Banking Mohtasib's Visits to Chambers of Commerce and Industry

i. Federation of Pakistan chambers of Commerce and Industry, Karachi

Banking Mohtasib, Mr. Anisul Hassnain along with Federal Ombudsman – Mr. M. Salman Faruqui, Federal Tax Ombudsman – Mr. Abdur Rauf Chaudhry, Federal & Provincial Ombudsman for Protection against Harassment of Women at Workplace – Justice (R) Yasmin Abbasey and Syed Pir Ali Shah visited the Head office of Federation of Pakistan Chambers of Commerce and Industry (FPCCI) Karachi on 3rd February, 2016. President FPCCI, Mr. Abdul Rauf Alam, SVP, VPs and other leading businessmen were also present on the occasion.

ii. Karachi Chamber of Commerce and Industry

Federal Ombudsman - Mr. M. Salman Faruqui, Federal Tax Ombudsman – Mr. Abdur Rauf Chaudhry, Banking Ombudsman – Mr. Anisul Hassnain and Federal Ombudsman for Protection against Harassment of Women at Workplace – Justice (Retd.) Yasmin Abbasey jointly attended a meeting of Karachi Chamber of Commerce and Industry (KCCI).

During the meeting the role of various ombudsmen were discussed and it was also mentioned that the Ombudsman in Pakistan is a poor man's forum where complainants do not need to spend money for seeking justice.

Senior Vice President – Mr. Zia Ahmed Khan, Vice President – Mr. Muhammad Naeem Sharif, former KCCI Presidents – Mr. Tahir Khaliq, Mr. A. Q. Khalil and Mr. Majyd Aziz and members of KCCI Managing Committee were also present on the occasion.

iii. Multan Chamber of Commerce and Industry

Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Anisul Hassnain visited the Multan Chamber of Commerce and Industry on March 8, 2016. While addressing the gathering of industrialists and traders at the Chamber, the Banking Mohtasib said that his office is actively engaged in resolving complaints in shortest possible time without any cost to the Complainant. Moreover, his office receives 5000-6000 complaints every year and 80% of the total complaints are decided without any delay or cost and the ratio of implementation on the orders of Banking Ombudsman is over 98 per cent.

To a question from industrialists, the Banking Ombudsman informed that most likely the banks should share the Credit Information Bureau Report (e-CIB) with their clients. However, to overcome legal shortcomings, industrialists and traders should send their point of view in writing to his office and all relevant authorities enabling them to take informed decisions.

iv. Meeting with Members of Banking & Insurance Sub Committee of Karachi Chamber of commerce & Industry

Mr. Atif Jamil Ur Rehman, Chairman and Mr. Sheikh Danish Iqbal, Deputy Chairman of the above committee called on the Banking Mohtasib Pakistan on 1st December, 2016 to discuss issues of mutual interest and to chalk out various options for further strengthening the institutions by a close liaison with chamber of commerce.

3. Human Resource Development

i. A course on Advanced Excel 2007, 2010, 2013 organized by Quickbiz

A training course for improving skills in Excel by Quickbiz, a workshop was arranged on 9th January, 2016 at Karachi for participants to enable them to meet dashboard development challenge.

The course was attended from this office by Mr. Zafar Iqbal, Assistant Director – Finance.

ii. One Day Course on 'Fair Treatment of Customers (FTC) Framework' organized by the Institute of Bankers Pakistan (IBP) held on 19th March, 2016 at IBP Karachi

The workshop was focused on the meaning and significance of Financial Consumer Protection, and the global trends in this regard and the conduct expected from banks and DFIs for the advocacy of Financial Consumer Protection. The workshop was conducted by Ms. Sundas Saleem, Deputy Director, Consumer Protection Department, State Bank of Pakistan, Karachi.

Mr. Shaikh Taha Ahmad and Mr. Satish Inder Jesrani, Assistant Directors – Investigation participated in the course from this office.

iii. ***Two-day intermediate to advance level course on Ms. Excel organized by the Institute of Bankers Pakistan (IBP) held on December 15-16, 2016 at IBP Karachi***

The program was announced with a key focus to help professionals in better data management and reporting in a short span of time ensuring effectiveness. The course was conducted by Mr. Rahim Zulfiqar Ali, Microsoft Office Specialist 2013 and Microsoft Certified Trainer which was attended by Ms. Urooj Shafi, Assistant Director – HR from this office.

iv. ***Orientation and Training Program for Investigation Officer***

An in-house "Orientation and Training Program" was arranged at Banking Mohtasib Pakistan, Karachi secretariat for Investigation Officers and new inductees. The topics covered during the course included introduction to the institution of Banking Mohtasib Pakistan, Complaint Management supported by various case studies specifically related to Parallel Banking & Credit Card Disputes, Internet Banking Fraud, Bancassurance and ATMs.

In addition to above various facets of Banking Landscape and its legal and regulatory environment were also discussed. The session was conducted by Mr. Muhammad Ali Jangda, Advisor who was assisted by other Advisors.

The training program included Presentations from the participants ending with a snap Test. The participants were awarded certificates by Mr. Anisul Hassnain, the Banking Mohtasib at the closing ceremony.

4. Extension of Regional Office, Rawalpindi

Keeping in view the increased number of complaints received from Rawalpindi/ Islamabad and its adjoining districts, to cater to the large number of walk-in complainants and to facilitate the hearings at our Regional Office Rawalpindi, an additional space of 800 sq.ft. was obtained from SBP (BSC) to expand our Regional Office Rawalpindi. The renovation work of the premises was carried out during the year to provide respectable seating arrangement for the complainants as well as Banking Officers besides providing sufficient space for office staff.

5. Tenders

During the year under review, tenders were invited through PPRA for following products and services.

i. Designing and Printing of Annual Report 2015
ii. Printing of Letter Heads, Envelops, Complaint Forms, FAQs and Mounted Posters
iii. Annual Software License Subscription (On Site Support)
iv. HP PROBOOK 450G3, i7 6500U NOTEBOOK
v. Oracle Database standard Edition with Standard Support For Production Server (For 25 Users)
vi. Renovation work at Rawalpindi Office
vii. Office Furniture for Karachi Secretariat

Issues arising in 2016

1. Internet Banking Fraud

The use of e-banking channels has witnessed a healthy trend in banking industry over the year as is evident from increase of e-banking transactions by 16 % in volume and 4% in value during last fiscal year. The use of internet facility for commercial transactions and many other transfers is leading towards global trends of branchless and mobile banking.

With this advancement, the security of internet Banking has also become a major concern for the regulatory authorities because of increasing security concerns leading to serious financial and reputational risks. In order to mitigate the risks associated with Internet Banking and safeguard the interests of customers, State Bank of Pakistan issued "Regulations for Security Internet Banking" to secure Internet Banking services offered by the banks in Pakistan. The Regulations came into effect from 1st April 2016.

It was however, observed that most of the banks did not implement the Two Factor Authentication (2FA) prescribed by the Regulations. Due to this laxity on their part, BMP received a large number of internet banking fraud cases in which fraudster used customers' leaked data to fraudulently transfer monies from the accounts of innocent customers. It was also evident that customers who use internet banking lack awareness about looming cyber threats to their accounts and are found cheated in protecting their credentials. The Banks while offering their products need to be more vigilant to forestall chances of frauds by adopting a robust and risk mitigating policy initiative, comprising constant monitoring, frequent evaluation mechanisms followed by placement of new innovative security measures to secure and safeguard their systems from cyber-attacks. It is high time the banks took proactive and remedial steps to prevent such frauds beside imparting proper awareness, education and knowledge about protection of their credentials while conducting internet transactions.

The customers are helpless against the designs of the fraudsters, while the banks with the responsibility to protect its customers with resources at their disposal and equipped with the capacity to trace such fraudsters, can pursue the matter to catch such cyber criminals, need to design, adopt and implement delivery of transactional alerts through alternate channels i.e. partly using email and partly by registered mobile alerts, so that end user could be notified through SMS on registered mobile number in case of any attempt to access the Internet Banking from a system or location other than his normal routine location.

2. Sale of Third Party Products by Banks including Bancassurance

Sale of third party products including Bancassurance by banks is a positive development, yet several instances of mis-selling have been very often observed which is largely due to reasons of lesser controls or an inadequate monitoring mechanism in disregard of guidelines issued by State Bank and Security Exchange Commission Pakistan (SECP).

The State Bank of Pakistan and Security Exchange Commission have time and again issued necessary guidelines and instructions to safeguard the interest of depositors and the general public.

The Security Exchange Commission, in its guidelines dated 31st July, 2015 regarding sale of Bancassurance, clearly states that the Banks should ensure that the Insurance executive and all Specified Persons are properly trained and possess sound knowledge of the insurance products they would market, and should have undergone the process of Certification.

Emphasis is also made on prevention of misrepresentation or misleading statements as to the prospect on policy benefits, premium amount to be paid annually, or returns which would be available to customers which amount to mis-selling.

It has recently come to our notice that in certain cases banks, while making sale pitch of its subsidiary Asset Management Companies' products, do not properly inform the customers about ramifications of such investments and at times of slide in stock exchanges, the customers are even deprived of their principal amounts. There is need for State Bank to issue more elaborate and exclusive guidelines for all segments of third party product in the interest of banks and their customers.

It is therefore, recommended that a clear mechanism needs to be established by the banks to ensure the implementation of guidelines of SBP and to maintain transparency with regard to selling of all third party products and the same needs to be constantly monitored so that innocent customers with zero appetite for the products are saved from losses caused due to mis-selling.

The Central Monitoring System (CMS) responsible for verification of details furnished by customers needs to be strengthened to carry out their functions independently and should avoid relevant approval or forwarding of respective application in case the proposal is without sound financial inflows or appetite. The CMS should take this responsibility and must certify that prescribed SECP and SBP requirements have been satisfactorily fulfilled.

3. Branchless Banking

In Pakistan, branchless banking has taken great strides which shows the effectiveness of the National Financial Inclusion Strategy rolled out in 2015 by the State Bank of Pakistan which typically comprises point-of-sales (POS) terminals or mobile phones. Digital technology and mobile phones has the potential to resolve the long standing issue of financial exclusion in the country. The digital financial services can serve to reduce transaction costs, increase transparency, and accelerate access, usage and quality of formal financial services. It has the potential to radically reduce the cost of delivery and increase convenience for customers and for the financial institutions.

All these efforts have borne fruit as the people at the lower economic stratum have now become part of the country's financial system, and have multiple options and services offered by the participants like banks and telephone systems. Because of the simplified process, people from the rural areas and even low paid workers in urban areas prefer using the mobile financial services offered under the umbrella of Branchless banking.

With the rapid growth of Branchless banking network, people are now availing these core services offered which include biometric wallet accounts, payment of utility bills, and funds transfers using their mobile phones. Over time, as the awareness and acceptance by the people increases, use of other key financial services like micro credit and ecommerce is expected to rise rapidly with the development of the whole ecosystem which is based on trust, credibility, quality of service and customer confidence. The number of transactions through this system have reached 110 million with value of over Rs. 520 billion and on the average over 1.2 million transactions per day. The Branchless Banking network is supported by over 351,912 agents. (Source SBP Branchless Banking Newsletter for Jul-Sep 2016).

With high growth of transactional volumes, especially the facility of fast funds transfer, there are some visible signs of financial risk. It has been observed that there are disputes and alleged fraud complaints where the unauthorized funds from commercial banks ultimately land with microfinance banks and account holders of Branchless Banking and are ultimately withdrawn by fraudsters. This situation is creating hurdles in the effective investigation and complaint resolution process as the office of the Banking Mohtasib has no jurisdiction over Microfinance Banks. In such a changed scenario, perhaps the authorities concerned would like to extend the jurisdiction of the Banking Mohtasib to cover Microfinance Banks as well as other banks.

4. Delays in Resolution of Complaints due to lengthy approval procedures

During the process of our investigation it has been observed that due to their cumbersome complaint resolution process the banks delay submission of their factual and investigation reports inspite of clear instruction under Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act, 2013 to submit their response within 15 days. This period is extendable for further 7 days on their request but banks, for the most part, do not adhere to these timelines. In cases of a complex nature such as Parallel Banking we understand their difficulties due to cumbersome and complex nature of cases and allow them sufficient time to respond but even in minor case of small value and issues relating to Auto Loans, issuance of NOC or even in complaints relating to misbehavior of Bank staff etc., the slower approach needs to be dealt with by the Regulator.

Further, the forum has come across many instances where banks agree to make payment to Complainants, but the process of their internal approval is largely found to be time consuming which defeats the very basic purpose of providing speedy justice.

The banks are thus required to make their complaint resolution mechanism compatible to relevant law to cut the red tape in the system to ensure early submission of their responses and ensure prompt payment to the customer in case of complaints attaining finality under law or resolved by process of amicable settlement.

It is important moreover that the attention of the executives of the banks be drawn to the instructions contained in the SBP's BPD Circular No. 1 dated February 29, 2016 on 'Guidelines in the Dealing with Customer Complaints' in letter and spirit, for meticulous compliance.

5. Parallel Banking Frauds

Attention of Senior Management of the banks needs to be drawn towards non-implementation of effective dual control at its branches which has resulted in increase in cases of frauds through parallel banking.

Proper screening at the time of hiring new staff, especially those who had working experience with other banks would help in minimizing the cases pertaining to parallel banking as the cases have been reported where new staff who had committed fraud in one bank succeeded in getting job in another bank where he was found involved in a bigger similar scam.



Case Studies

Case 1: Fraud – Vicarious Liability of the Bank

The Complainant stated that he had placed Rs. 36.140 (M) in Time Deposits during the period from February, 2014 to January, 2015 through the following six (6) deposits:

Sl No	Deal Number	Amount	Period
1-	IE15007/2014/058	3,300,000	26-05-14 to 26-05-15
2-	IE15007/2014/064	1,300,000	13-06-14 to 13-06-15
3-	IE15007/2014/034	1,000,000	18-02-14 to 18-02-15
4-	IE15007/2015/018	22,700,000	26-01-15 to 26-01-16
5-	IE15007/2014/059	2,700,000	26-05-14 to 26-05-15
6-	IE45007/2014/012	5,140,000	15-12-14 to 15-12-15
	Total	**36,140,000**	

He alleged that above amount was embezzled by Bank officials and had not been refunded to him despite his request to the Bank made on 27-02-2015. The Complainant further submitted that above transactions were executed directly in the Branch premises and Ex-Branch Manager always used to attend to him personally and deliver deposit slips as well as cash to him.

Bank provided an Investigation Report wherein it was admitted that fraud had been discovered in which on the surface Bank's staff was found involved. Total amount of this scam is an estimated Rs. 124.840 (M). The modus operandi of this fraud was

Transfer of funds to wrong accounts.

Opening of fake accounts

Issuance of fake statements of accounts and Time Deposit Receipts

Approval of loan in the name of a person.

The Bank had further stated that it had already lodged a complaint with NAB and the bureau had obtained written statement from the accused Branch Manager. Copies of Bank's complaint and written statement of the Branch Manager was also provided by the Bank.

The Investigation Report of the Bank recommended as follows:

"It was an established case of fraud by Branch Manager. Efforts should be made by Regional Management for attaching of known properties / assets etc. of accused staff to safe guard bank's interest. The regional Management should have kept an active follow up with Law Enforcement Agencies till finalization of case and recovery of the defrauded amount in the matter. Besides, two PGs acceptable to bank may also be obtained from the accused ex-staff to indemnify bank in case any other loss detected at later stage on account of his misdeed."

Disciplinary action must be taken against the Bank staff involved as was discussed under 'Fixation of Responsibility' in terms of staff service rules.

Claim Evaluation Committee should have been be formed to evaluate genuineness of each and every claim of customers and payment should be made with the approval of competent authority.

After meticulous examinations of Bank's records and hearing both parties, it was concluded that the Complainant's claim was genuine as the deposit had been made in his account with the Bank for which the Complainant held a valid Term Deposit Confirmation receipts, which were identical to regular / genuine TDR's in font and style. Regarding issuance of Banker's Cheque worth of Rs. 1,300,000/- under forged signatures of the Complainant, the Bank had already admitted the mistake but was unable to explain or give any plausible reason for it.

The Bank official, in reply to query had admitted that Branch Manager, had committed fraud totaling to Rs.124.840 (M) with Bank's customers including the Complainant. The NAB authorities had arrested the Manager along with his two accomplices. Challan had been submitted in NAB Court on February 3, 2016 and the accused were remanded in custody.

From the above facts read with bank's own recommendations contained in its investigation report, it was established that the amount was embezzled by the Bank's own staff and Ex-Branch Manager had played a pivotal role in the scam. It is a well settled principle of law that the employer is vicariously liable for any fraud or other wrong doing of his employee done or committed in the course of his employment, whether for the benefit of the employer or not. It is on this principle of law that the decision of the complaint was made. It is of no concern of the Complainant, or indeed of this adjudicator, whether or not the employee of the Bank concerned is brought to justice and what disciplinary action is finally taken against him and whether or not the Bank succeeds in recovering the embezzled sum from the culprit because the Bank stands vicariously liable to bear the loss caused by its own employees in the course of their employment. Although the Bank was provided ample opportunity to produce any oral or documentary evidence in its defense and in rebuttal of the claim of the Complainant but the Bank failed to produce any plausible explanation or evidence to rebut the claim of the Complainant.

In view of the admission by the Bank in its enquiry report of commission of fraud and embezzlement of customers money by employees of the Bank it was established that the Branch Manager handed over Deposit Confirmation receipts or TDR's to the Complainant and the amount had been misappropriated through Customer's Cheques and Banker's Cheque. It was, therefore, concluded that it was an admitted position that the Complainant was entitled to his lump sum claim of Rs 38,300,000/- from the Bank as per detailed below:

1.	Amount of six (06) altered cheques paid by the Bank without Authentication of the Issuer (Difference Amount)	Rs. 5,700,000/-
2.	Total Amount of six (06) cheques encashed with forged signatures of the issuer	Rs. 31,300,000/-
3.	Amount of Banker's Cheque dated 11-07-2014 in favour of Ms. XYZ debited to Complainant's account with his forged signature on Application Form	Rs. 1,300,000/-
Total		**Rs. 38,300,000/-**

It was ordered accordingly. The order so passed by the Banking Mohtasib was upheld in a Representation made by the Bank to the President of Islamic Republic of Pakistan.

Case 2: Parallel Banking

While investigating an earlier complaint by the complainant, it was found that a TDR of Rs 40 million was issued to the complainant against three cheques; the first cheque of Rs 20 million; the second cheque of Rs 6 Million; and the third cheque of Rs 14 million. It had transpired in that complaint that the third cheque of Rs 14 million had not been credited to the complainant's account. Consequently, it was ordered that the Bank pay to the complainant a sum of Rs 26 million which had been credited to his account for the issuance of TDR of Rs 40 million which turned out to be a fake instrument created as a result of series of parallel banking transactions carried out by the then Manager of the Bank.

The complainant then brought the present complaint before me seeking repayment of Rs 14 million, the cheque whereof had been issued by the complainant to the Bank and the proceeds of which the said manager had misappropriated. The bank found that the cheque was missing from its record and lodged an FIR with the FIA.

Upon investigation carried out by the bank it turned out that cheque for Rs 14 million had been credited to the account of M/s ABC Enterprises, who had an account in the same bank. Subsequently the manager asked the proprietor of M/s ABC Enterprises to return the Rs 14 million wrongfully credited to their account. The latter did so by crediting Rs 7,800,000/- to the account of one Mr X, Rs 2 million to the account of one Mr. Y and by cash tranches of Rs 800,000/-, Rs 1 million, and Rs 1,400,000/- to the manager himself. The amount returned by M/s ABC Enterprises thus added upto Rs 13 million as against the Rs 14 million demanded by the manager to make up for the shortfall and true to the manner of parallel banking the amount went everywhere except to the complainants account.

The complainant maintained that the cheque of Rs 14 million credited to account of M/s ABC Enterprise was neither from his cheque book nor was it signed by him.

The Bank maintained that the cheque for Rs 14 million , the amount of which was spirited away to M/s ABC Enterprises was signed by the complainant. However the burden of proving this was on the Bank and it could only do so by producing the cheque with the complainant's signature upon it. It was unable to do so because, according to it the cheque had gone missing and was evidently stolen by the Bank's Manager. Under section 82F(c) of the BCO, if the bank fails to produce a document before the BMP an adverse inference can be drawn against it, and the conclusion was drawn that the cheque did not bear the signatures of the complainant nor was it from the cheque book issued to the complainant.

It was therefore held that the bank is vicariously liable for the outrageous wrong doings of its manager, which resulted in a loss of Rs 14 Million to the complainant. The bank's argument that the BMP should not decide the complaint until the FIA had completed its investigation against the Bank's manager is not tenable on the dictum of the superior courts that if civil and criminal proceedings are pending simultaneously on the same subject matter then, the criminal proceedings maybe stayed until the completion of the civil proceedings.

It was ordered that a sum of Rs 14 million be credited to the account of the complainant together with profit on calculated PLS Account. The Bank complied with the Order.

Case 3: ATM Skimming

The Complainant stated in his complaint that he received an ATM card on 29-09-2015 for his newly opened account. As alleged the card was not activated and was in his custody.

On 10-10-2015 he received an SMS that his card was activated and afterwards four transactions took place in following manner:

S.No.	Amount (Rs.)	Time	Date	Balance
				63,740
1	20,015	23:08:21	10-Oct-15	43,725
2	20,015	23:29:00	10-Oct-15	23,710
3	20,015	00:03:27	11-Oct-15	3,695
4	3,515	00:04:17	11-Oct-15	180
Total	**63,560**			

He alleged that he had no knowledge as to how these transactions were possible when he didn't share any of his banking details with anyone nor the ATM card was ever requested to be activated.

Bank investigated the case and as per their findings, the card was activated by calling on Bank's helpline as per the required procedure and the call was made from the registered cell number for which the Bank also provided the call record.

Bank maintained that for card activation purpose certain security questions are required to be answer which were properly answered upon questioning of the help line representative and same was found to be true in call recording as well.

After thoroughly investigating the matter the bank confirmed that no element of skimming was reported against the card. Bank's FRMU report stated that although the SMS alerts for the four ATM transactions were duly sent on Oct 10, 2015 but still the card was not reported to be blocked till Oct 11, 2015 10:24 AM.

FRMU also confirmed the transactions from Bank A and Bank B as the card was used on their ATMs. Both the Banks with their usual support provided EJ roll for the transactions and snaps of the card user, who had covered his face deliberately to remain unidentified.

Bank closed the case at their end stating that no malpractice of Bank staff has been observed while activating the card and moreover the complainant might have disclosed his personal and financial information to someone.

However, complainant provided evidence that no call was made from his cell phone to the help line for activation of his card. The EJ rolls of the disputed transactions showed OK status but the snapshots provided by the acquirer banks clearly show that someone else hiding his face, other than the complainant had conducted the disputed transactions.

The Bank did not provide CCTV footages which would have been a vital evidence and so the attention was drawn to the SBP circular no 01/2006 dated April 6th 2006 which states that "It is recommended that Banks install external camera/cameras in ATM cabins/rooms within three months from the date of issue of this circular to have secondary evidence against cash claims to satisfy customers. The location should be adjusted in a way that PIN could not be captured."

The other SBP circular issued emphasized PSD circular no 2 of 2007 dated September 7th, 2007 which, inter alia provided that:

"Install CCTV surveillance cameras so as to monitor/record all activity in the ATM vicinity instantly".

The Complaint was immediately lodged by the complainant at Bank's helpline on 11-10-2015 at 10:24 am against the disputed transactions dated 10-10-2015 and 11-10-2015. Therefore, the bank had to ask for and preserve all the necessary evidence as required but the Bank failed to comply with directives of Regulator. This Bank did not lodge an FIR/ or report this case which was a cybercrime.

The Bank also failed to implement the following recommendation made to the banks which were also advised in a meeting held at SBP on May 28th 2009, under the heading "Action advised to Banks" the following action was advised.

"The banks are advised to forward the fraudulent transaction cases to FIA –National response center for Cyber Crime (NR3C) immediately with the available proofs under intimation to PSD. In case of any fraudulent transactions relating to e-Banking/Mobile Banking and their effective resolution, banks are advised to contact Mr. Ahsanullah Khan, Additional Director- FIA"

The complaint was therefore, decided in favour of the complainant. The Bank has complied with the Orders.

Internet Fraud

Case 4:

The Complainant stated that she received an ATM Card which was never activated by her. On November 16, 2015 she received an SMS that 32 ATM withdrawals of PKR 25,000/- each @ 8 transactions per day have been made on her ATM but she had received SMSs only for six transactions. On contacting the helpline they had apprised her that twenty six (26) transactions were carried out from 13th to 16th November 2015. Hence a total of 32 fraudulent transactions of PKR 25,000/- each aggregating to PKR 800,000/- had been conducted on her ATM Card.

She further stated that she had not received any SMS for this fraudulent card activity.

Bank took the defence that the account was opened for the locker facility. A written complaint was submitted through call center on November 16, 2015 and December 01, 2015.

She deposited PKR 1.5 Million in her account through cheque on 02-11-2015 to get a waiver on her locker fee. On 03-11-2015 she gave account activation application and on 04-11-2015 through validation of application form also gave her card issuance request.

That the Customers complaint was received on 16-11-2015 that she did not activate her platinum card and from 13-11-2015 to 16-11-2015, and during the transactions, the card was in her possession. The Bank stated that the Customers debit card was activated on 12-11-2015 at 3:49pm from her system updated number after proper verification. On 12-11-2015 it was noticed that prior to activation of customer's debit card there were three calls received from her system updated number in which the caller particularly inquired about balance in the account.

All calls that were received on 11-11-2015 and 12-11-2015 seemed different from the customer's voice and she had made a call for her card blockage. The disputed transactions were spread over Lahore Rawalpindi and Gujranwala.

That a total of six decline attempts had been noticed on 13, 14 15 and 16 November, 2015. Thirty transactions were performed on Bank terminals.

Banks ITG had provided SMS Log of 11 transaction amounting to PKR 275,000/- of dates13-11-2015 (5 SMS alerts) and on 16-11-15 (6 SMS alerts). The Bank did not provide any reason for not sending SMS against rest of the 21 transactions.

Review of snapshots revealed that all 30 transactions were carried out by a male person wearing a cap but he had hidden his face with a muffler so identification of the person was not possible but it was seen that he was holding white and gold cards (skimming could not be ruled out) and a few snapshots were blank and in many of them the camera positioning was out.

Customer's husband had shared call log with the bank, according to which no call was made to Bank on 12-11-2015 whereas according to Bank record the phone number appearing on CLI was customers system updated mobile number. This case was also reported to FIA.

Banking Mohtasib observed that the mechanism used for VDC, should be devised to avoid calls received from spoofed callers ID. The weakness of the bank's system was pointed out that the procedure adopted for creation of One Time Password (OTP), non-monitoring of periodical login and logout with IP address, Login of account to be restricted to specific device, PC or Phone. CCTV retention period should be also be considered.

The case was granted in favor of the Complainant, the bank filed representation against the Banking Mohtasib's order but the order was upheld in part. The amount was paid to the complainant by the bank.

Case 5

The Complainant maintained an account in the Bank. She claimed that fraudulent transactions were made from her account on 27th April, 2015 amounting Rs 200,000/- via internet banking.

The Bank took the defence that the disputed IBFT transaction was conducted through Net banking account on 27th April 2015 by the use of her registered email address with assigned PIN number and these disputed funds were transferred into unknown beneficiary account from her account. Hence the transaction disputed by the customer could not be termed as fraudulent as it is a mandatory responsibility of the customer to ensure that account credentials I email ID I Password I PIN number are not shared with anyone, for otherwise any financial loss becomes the customer's liability and complainant can lodge a formal complaint in FIA Cybercrime circle.

It was observed that on April 19, 2015 customer subscribed to Net banking Platinum package using her Net banking Transaction PIN information, also customer enhanced her latest Net banking limit and generated her latest transaction PIN which was delivered at her updated registered email address.

It was also noted that to execute the transaction Bank's server was accessed from IP location outside the Pakistan i.e Italy. Hence the access from cross border Proxy server was successfully used that means that the Firewall and security system of the Bank was not strong enough to BLOCK such access. Meanwhile the complainant was phoning the Bank strongly complaining about illegitimate withdrawal just after 6 minutes and 29 seconds and calling upon the Bank's staff to cancel or hold the transa ction but the phone bankingo fficer placed at call center directed her to report her complaint to her branch in writing by visiting in person and refused to put a red flag against the account of the beneficiary. This shows weak internal controls in the Bank. Furthermore, the complainant had never accessed to make such transaction earlier and this was also an unusual pattern of transaction in her account which ought to have raised alarms. The account was accessed on April 27, 2015 from the IP '95.141.31.9' which pertained to Kaia Global Networks located in an Italy based IP address. In many Net Banking fraud cases the same Network IP was used which confirmed the fact that a group of people were involved in such theft using the same network.

Analysis leads to the fact that customer credentials were compromised from her computer or any other source whether malware, spyware or hidden utilities. The principle of equity relied upon in the Supreme court Pakistan in PLD 1969 SC 301, it was held that in such cases one who could prevent the loss must suffer and not the other who was powerless to do so applies here. Bank could have prevented the loss and must suffer and not the complainant who was powerless to do so. The case was granted in favour of the Complainant but the Bank filed a representation against the order of the Banking Mohtasib. The President's Secretariat, however, upheld the order of the Banking Mohtasib. Accordingly, the Bank complied with the orders.

Case 6: Incapacitated Customers

The Complainant had an "either or survivor" joint account with the bank since 1984 along with his wife. However, as both of them were bed ridden, the Complainant with osteoporosis and a fractured wrist and his wife with cancer and Parkinson's, neither were able to sign cheques to draw upon the considerable funds in their account for their medical treatment. On the advice of the bank manager they therefore gave a Power of Attorney executed with their thumb impressions and duly notarized in accordance with the specimen provided by the Bank.

The Bank thought fit to send its managers to the residence of the couple to confirm that the thumb impressions on the document were their own but found that they were so ill as to be unable to respond to their questions. The Bank therefore took the stand that the attorney should get himself appointed as guardian under the Mental Health Ordinance and then operate their account on their behalf, despite the fact that a medical certificate certified that the Complainant was rational and had the capacity of making decisions and so was his wife.

Meanwhile the wife of the Complainant, who was the account holder jointly with the Complainant died. The bank could have resolved the difficulty at the earliest stage by converting the account into a "photo account" but they did not do so and insisted upon the attorney getting an appropriate guardianship certificate.

To resolve the matter the BMP asked the Attorney whether he would like to continue banking with the bank, and upon his declaring that he would rather that the account was closed, it was ordered that the bank should close the account and hand over a banker's cheque payable to the Complainant, for the balance in the account after receiving from the Attorney a written request to that effect. An Adviser of the BMP's office supervised handing over of the banker's cheque against a receipt on which the thumb impression of the Complainant was affixed in the presence of a Notary Public.

The order was implemented by the parties accordingly drawing the dispute resolution.

Fraud

Case 7 :

The Complainant, a chartered accountant's company alleged that two cheques, issued by their clients in the Complainant name had gone untraceable totaling 1,720,789/-, that upon making enquiries, he came to know that both the above cheques were deposited in a fake account fraudulently opened with the Bank by one Mr. X in the name and style similar to the name of the company owned by the complainant and Mr. X declared themselves to be carrying out "Tannery Business".

The Complainant said that he lodged an FIR dated 29-10-2015 with area Police Station, Karachi. The Police arrested the forged account opener Mr. X and his uncle Mr. Y, who worked in the Complainant's firm as a receptionist and also recovered a sum of Rs.585,000/- from the culprits.

The Complainant further said that Bank did not resolve their grievance despite repeated requests and service of a legal mandatory notice upon it.

The Bank explained that Mr. X, the external fraudster (staff of the Complainant) in connivance with staff of the Bank had managed to get a fake account opened without conducting Know Your Customer (KYC) and Extra Due Diligence (EDD). Nature of business mentioned was "Tannery". Key factors leading to fraud were break down of controls relating to "KYC" and physical address verification. The physical address verification form was not sent to Centralized Account Opening (CAO) but said account was opened at CAO without asking for this document.

The Bank adopted a defence that an employee of the Complainant was involved, therefore, the Bank could not be vicariously liable for the admitted wrong doing and abetment of its own employee. On the contrary it is well settled principle of vicarious liability, the employer is liable to fully make good the loss of a customer arising out of a fraud perpetrated by an employee in the course of the employer's business, whether the fraud is done for the benefit of the employer or not.

The Bank's frivolous justifications were unacceptable as Bank had violated basic Banking law and practice by opening a fictitious account and crediting the "A/c Payee "crossed cheques to an account which is not in the name of the actual payee.

The Bank was directed to forthwith pay the Complainant the sum of Rs, 720,789/- through Pay Order or Banker's Cheque.

A Representation to the President's Secretariat was filed by the Bank and the order was substantially upheld and complied with.

Case 8

The senior financial consultant of the bank persuaded the complainant who owns and runs a hospital to open her accounts with the bank and got her to fill in and sign the account opening form which was also signed by him on behalf of the bank. Thereafter, the complainant deposited considerable sums of money into her account either directly or through the financial consultant who received cash from her from the hospital and issued receipts on the banks stationery bearing the stamp of the bank and also his own signature. The receipts for some deposits in bank which she herself had made, bore the stamp of the bank and the signature of the teller.

After sometime it came to light that there was a considerable shortfall in the balance of her account. Upon checking the receipts, she lodged a complaint with the bank and getting no satisfactory response she lodged a formal complaint with Banking Mohtasib.

In the course of the hearings held and on scrutiny of the bank's records, it transpired that the financial consultant of the bank had been making off with the complainant's monies from time to time instead of depositing them in the bank.

Upon realizing that he had been discovered, he made good a part of the short fall and his parents deposited 3 Million in Complainant's account. Despite these efforts of the accused financial consultant a sum of Rs 4,873,857/- remained short. The financial consultant then absconded.

On the well settled principle of vicarious liability the employer was liable to fully make good the loss of a customer arising out of a fraud perpetrated by its employee in the course of the employer's business whether the fraud was done for the benefit of the employer or not. As such Banking Mohtasib passed detailed order whereby the bank was ordered to make payment of PKR 4, 873,857/- and in addition to pay the complainant under Section 82E (C) of the BCO, for opportunity loss, profit on PKR 4,873,857/- at the bank's saving rate as applicable to her account and announced by the bank from time to time.

The Bank filed a representation before the President's Secretariat, where the order of the Banking Mohtasib was upheld. However the Bank has now filed a writ petition in the Lahore High Court against the orders of the President of Islamic Republic of Pakistan which is pending adjudication.

Case 9: Amicable Settlement – Unauthorized Debit by Bank

The Complainant made two claims against the Bank that:

i. The Bank had debited his account by a sum of Rs 29,450/- without his mandate or authority and upon his objection it had refunded that amount in two instalments in the months of July and August, 2015 but had not paid back the mark up charged by it on the amounts so wrongfully debited.

ii. The Bank had charged mark up in excess of the rate set forth in the agreement for the House Finance Facility of Rs 2 million availed in 2010 and enhanced to Rs 2.6 million in the year 2012 .

The Complainant approached the bank and repeatedly explained his grievances to the managers concerned but to no avail. He therefore lodged a formal complaint to the Banking Mohtasib.

After a number of conciliatory meetings between the parties with the object of reaching an amicable settlement of the claims, this institution persuaded the bank to settle the matter before recourse had to be made to procedure for a formal adjudication.

In the end the Bank acceded to the proposal and paid the claim in full by crediting the Complainant's account with the mark up totaling Rs 136,732.75/-.

Case 10:
Question of Contributory Negligence of Customer in the Payment of a Forged cheque

The Bank paid a cheque of the Complainant on which her signatures had been forged and was consequently ordered to pay the amount of the cheque to the Complainant. The Bank filed a review petition upon the ground that the sum ordered to be refunded to the Complainant ought to be nullified or reduced because Complainant was guilty of contributory negligence in failing to keep her cheque book safely.

This ground was taken as a defence by the Bank but was not accepted. The Bank's stance was not therefore proper that the Bank be permitted to agitate that ground in Review because that would amount to a rehearing. However, it was pointed out to the Bank that the even otherwise its argument was unacceptable for the reason that Banking Mohtasib's order was based on the law declared in the landmark case of *Ansar Ahmed versus Bank of America Karachi* reported in PLD 1975 Karachi at page 252 wherein following the decision of the Privy Council in 1933 AC 51, it was laid down that a customer failing to take sufficient care of his cheque book is not a proximate cause of the loss to the bank and is no defence against the payment of a forged cheque. In the Ansar Ahmed case of the Sindh High Court it was held that the bank shall pay to the customer the amount of the forged cheque with costs, *and with interest from the date of the suit until realization.*

The review application of the Bank was dismissed and the Bank refunded the amount the Complainant in full, in accordance with the order.

Case 11: Bancassurance

The Complainant visited the Bank for the purpose of withdrawing some cash for his needs. While he was there the Branch Manager and his lady colleague offered to sell him an insurance policy but despite their persuasive sales pitch, the Complainant politely but firmly refused their offer. On another routine visit to the Bank, the Complainant noticed that the balance in his account was a great deal less than what it should have been. When he made enquiries he was told that he had purchased an insurance policy and a sum of Rs. 1 million had been paid from his account to the insurance company as premium. The Complainant had not at any time consented to the purchase of any insurance policy or signed for it, nor was any insurance policy or any related correspondence received by him. The Complainant demanded that the Bank should refund the money deducted from his account by way of "premium" for a policy he had never asked or signed for.

As the sum so wrongfully deducted from his account was not refunded to him, the Complainant lodged his Complaint with the BMP alleging gross mis-selling of the bancassurance. Upon the intervention of the BMP, the Bank refunded the money and confirmed having credited Rs. 1 Million to the Complainant's account.

Blank



Banking Mohtasib Pakistan called on the President of Islamic Republic of Pakistan
at State Guest House Karachi on 21st May, 2017



Banking Mohtasib accompanied by Mr. Farhat Saeed (Sr. Advisor) called on the then Acting Governor, State Bank of Pakistan Mr. Riaz Riazuddin on 25th May, 2017

Banking Mohtasib visits to Chamber of Commerce and Industries



Banking Mohtasib addressing the member of Federation of Pakistan Chamber of Commerce and Industry, Karachi



Banking Mohtasib during the visit of Karachi Chamber of Commerce and Industry



Members of Banking & Insurance Sub Committee of Karachi Chamber of Commerce and Industry called upon Banking Mohtasib



Banking Mohtasib addressing the members of Multan Chamber of Commerce



Banking Mohtasib along with the Members of Multan Chamber of Commerce



Group Photograph of the Banking Mohtasib Office's Staff Members with other participants of the One Day Course on 'Fair Treatment of Customer (FTC) Framework' organized by the Institute of Bankers Pakistan (IBP)



Group Photograph of Ms. Urooj Shafi, Assistant Director - HR with the participants of 2 Days Program on Microsoft Excel (Intermediate to Advance Level) at Institute of Bankers Pakistan (IBP)



The Banking Mohtasib addressing the participants at the inauguration of the in-house "Orientation &Training Program" arranged at Banking Mohtasib Pakistan, Karachi Secretariat for Investigation Officers and new inductees."



Group photograph of the participants of the "Orientation and Training Program for investigation Officers" organized at Banking Mohtasib Pakistan Secretariat Karachi.



Banking Mohtasib with his team of Sr. Advisors/ Advisors and Office Staff at Karachi Secretariat



Banking Mohtasib with Secretary, Sr. Advisors and Advisors



Investigation officers with Banking Mohtasib Pakistan



Banking Mohtasib with Admin & Finance Wing Staff



Legal team members with Banking Mohtasib Pakistan



Female staff members of Karachi Secretariat with Banking Mohtasib



Banking Mohtasib Pakistan with support staff of the Secretariat

Regional Office Rawalpindi



From Left to Right (Sitting): Mr. Muhammad Khalid Farooq (Regional Manager), Mr. Saleem Akhter (Sr. Legal Advisor II), Mr. Nayyar Mehmood (Assistant Director), Standing: Mr. Usman Khan (Driver), Mr. Yasir Aziz (Office Boy)

Regional Office Lahore



From Left to Right: Mr. Khalid Maqsood Ahmed (Regional Manager), Mr. Tariq Mahmood (Assistant Director), Mr. Maqsood Ahmed (Deputy Assistant Director), Mr. Asif Ali (Office Boy)

Regional Office Peshawar

From Left to Right:

Mr. Ishrat Khan
(Office Boy)

Mr. Liaqat Ali Khan
(Regional Manager)

Mr. Mahboob Azam Khan
(Assistant Director)





Regional Office Quetta

From Left to Right:
Mr. Ejaz Ahmed
(Assistant Director)

Mr. Abdul Khaliq Naqi
(Regional Manager)

Mr. Faizul Rasool
(Office Boy)

Regional Office Multan

From Left to Right:

Mr. Zainul Abdin
(Office Boy)

Raja M. Akshaf Bin Safdar
(Assistant Director)



Our Team of Senior Advisors and Advisors

Rasul Bux Phulpoto, Secretary



Mr. Rasul Bux Phulpoto has Joined Banking Mohtasib Pakistan in February 2016 as Secretary. He brings with him a rich experience of having served the Provincial & Federal Government for more than 40 years in various Ministries and Departments, and headed Labour, Transport, Industries and Commerce, Public Health Engineering, Works and Services and Social Welfare Departments.

He is also being Chairman and Member of various autonomous bodies such as Pakistan Reinsurance Company Limited, Sindh Industrial Trading Estate Limited, Sindh Workers welfare Board, and Appellate Committee (Sindh), Employees Social Security Institution, Workers Welfare Fund (Islamabad) and EOBI etc.

Aamer Aziz Saiyid, Sr. Legal Advisor I



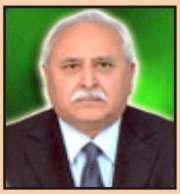
A civil and commercial lawyer with 40 years experience at the Bar. Retired as Company Secretary & Head of Legal and Corporate Relations Department of a Multi National Company in 2002 and has been practicing the law since then. He was appointed as the Legal Advisor of Banking Mohtasib Pakistan in 2005.

Saleem Akhtar, Sr. Legal Advisor II



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

Rafiuddin Junejo, Advisor – Legal



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

Anwer A Chaudhry, Senior Advisor



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

Farhat Saeed, Senior Advisor



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

S. Faheemuddin Ahmed, Senior Advisor



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

Muhammad Ali Jangda, Advisor



Career banker with broad and diversified management and leadership experience, spanning over 30 years in Commercial and Consumer Banking with key foreign banks operating in Pakistan. Has exposure in varied banking domains including Operations, Risk & Control, Service Delivery and Technology.

Last assignment was Head of Consumer Banking Operations, with a foreign bank, joined Banking Mohtasib in April 2016. Holds a Master's degree in Business Administration from IBA (class of 1984), Karachi.

Mushtaq Ahmed, Advisor



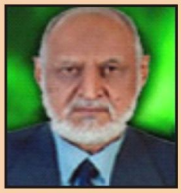
Joined a Commercial Bank in 1977 as Probationary Officer. Served as Manager for 16 years in different Branches. Also served as Incharge Imports & LGs and Head CAD in Corporate Banking for 10 years, and later in Investigation Division at Head Office for four years. Conducted on the spot enquiries and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

Nazimuddin Siddiqui, Advisor



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

Raja Liaqat Ali, Advisor



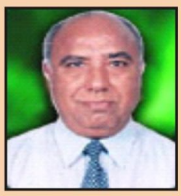
Over 33 years of banking experience with a Commercial Bank. Worked in the Bank's Investigation Division, (Head Office) where he was responsible for handling fraud/ forgery/ dacoity cases as well as for submission of reports and periodic statistics on issues to Group Head. Liaised with Law Enforcing Agencies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

Shahida Syed, Advisor



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

Shams Qadri, Advisor



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

Talat Munir, Advisor



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

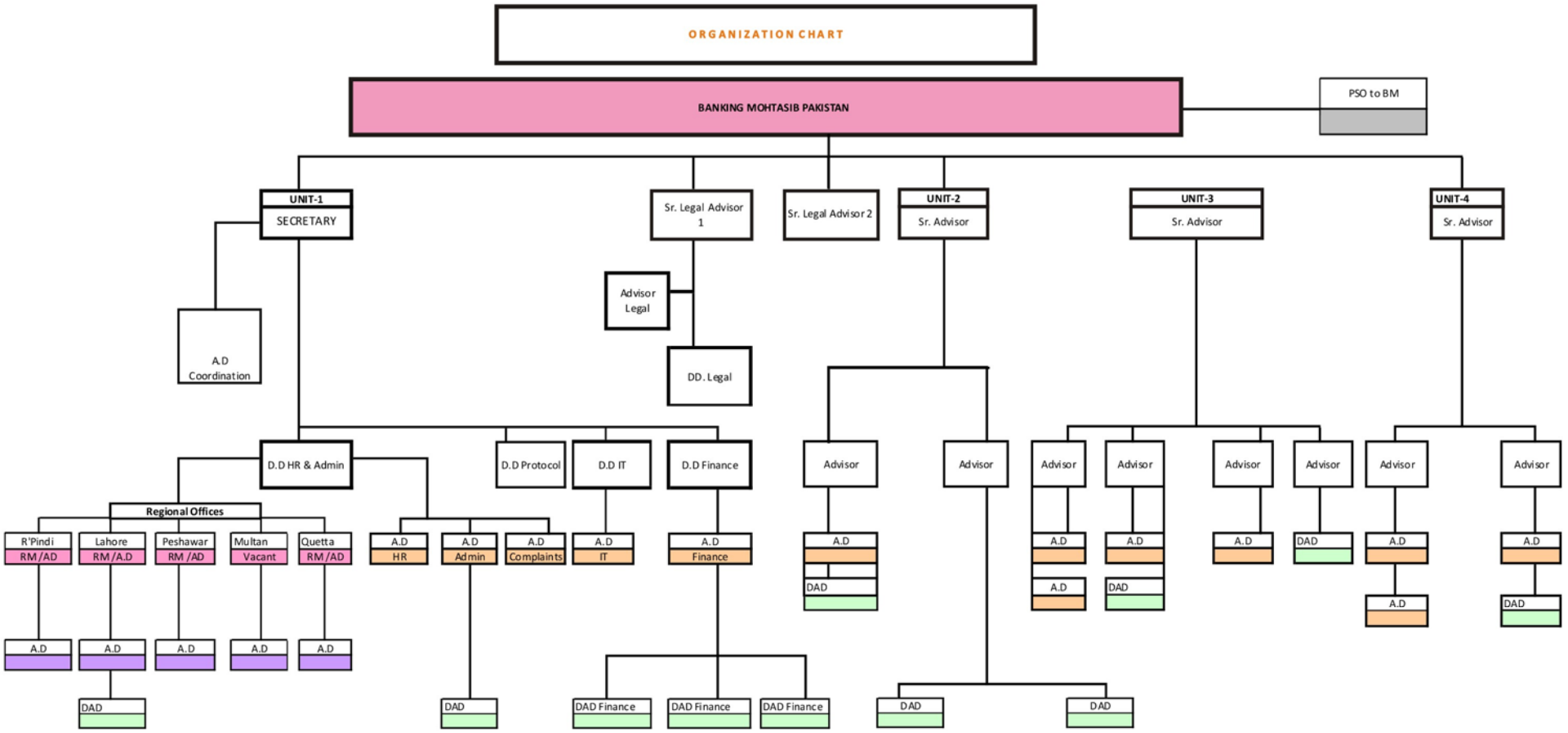
Ubaidullah Jatoi, Advisor



Mr. Ubaidullah Jatoi has Joined Banking Mohtasib Pakistan in July 2015 as Advisor. He carries with him over 26 years banking experience from Assistant Research Economist to VP (1989 to 2015) and remained AVP/VP Branch Manager for 06 years i.e. from 1994 to 2000. He served as Cluster Manager/Area Manager in different 08 Commercial/Islamic Banks & Micro finance Banks from 2009 to 2015. He had worked on following disciplines:

Research Economist, Audit and Compliance, Investment/Consumer Banking, Marketing, Management, Human Resources, Administration and Operations. Additional multi-dimensional responsibilities for institutional uplift, Merger & Acquisition, Cost Analyst, Forecasting and Budget Management, Funds & Financial Management and Financial Operation and Investigation.

ORGANIZATION CHART



LEGENDS	
RM	Regional Manager
AD	Assistant Director
DAD	Deputy Assistant Director
OB	Office Boy

BPS 2 to 5 Employees	Filled
Driver	3
Desp/Rider	1
OB Khi	5
OB RO's	5
NQ/Mali	2
S.Work	1
TOTAL:	17

What the Complainants Say

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

AL-MADINA ELECTRIC CORPORATION

19 -NISHTER (BRANDRETH) ROAD, LAHORE (PAKISTAN)
PHONES: 37641306,37641307,37662197,37651729 FAX: 92-42-37634579
E-mail: almadina786@yahoo.com

Ref: AEC/Muhtasib

26 May 2016

To

The Honorable Advisor
Banking Muhatasib Pakistan
5th Floor Shaheen Complex
M.R.Kiyani Road
Karachi

Dear Sir,

We are truly grateful to you for your timely response on very pinching matters. We have been bullied and denied justice from two banks, however, your organization help us in time of and save us from bullying.

1- [redacted]
2- [redacted]

People like us have faith in your institution and we without second thought seek help of your organization. Your institution is a hope for general population. Everybody should be accountable to his/her wrong doing. Fear of accountability, will keep many other people out of trouble and we are sure that above mentioned Bank think 100 times to do wrong with customer. We salute you for bringing justice to us.

Thanking You

Kindest Regards

For Al-Madina Electric Corporation

IMPORTER, MARCHANTS & GOVT., APPROVED CONTRACTOR AND AUTHORISED DEALER OF ALL KIND OF ELECTRIC PRODUCTS FOR SWITCH GEARS, AUTOMATION AND CONTROLS

عزت مآب بینکنگ محتسب پاکستان



LETTER OF THANKS

بحوالہ شکایت نمبری [redacted] بینک لیمیٹڈ ہیڈ آفس کراچی آپ کے ادارے کی وساطت سے اور خصوصی طور پر آپ کے ایڈوائزر اسٹاف ممبران نے انتہائی شفقت سے جسطرح مجھے انصاف دلوایا ہے۔ میں انتہائی شکر گزار ہوں وگرنہ یہ بینک کبھی بھی اپنی غلطی تسلیم نہ کرتا اور میری شکایت کا ازالہ ممکن نہ ہوتا۔

لہذا میرا فرض بنتا ہے کہ آپ کے گڈ آفس کی کارکردگی کی تعریف کروں۔

Thank you very much

آپکا مخلص

C.C. The Assistant Director,
Consumer Protection Deptt,
State Bank of Pakistan, Karachi

for information.



To Banking Mohtasib Pakistan

Subject :- Received Claim Amount from [redacted]

Hope my letter will find you in a good health. I am very thankfull to you for my Case regarding false transaction through ATM of [redacted]. that transaction had been refunded from [redacted] due to your efforts.

I received 38,000/- Rupees which I claim from [redacted]

I attached Bank Statement and Undertaking form.

Bundle of thanks to Banking Mohtasib Pakistan Specially Respected [redacted] Sir who deal my Case honestly.

Regard

From: [redacted]@gmail.com>
Sent: Thursday, December 29, 2016 9:32 AM
To: [redacted]
Subject: Re: FW: [PS] Fwd: [redacted] complain regarding inappropriate internet transaction

Dear Sir,

I don't have words to express my feelings except first thanks God and Thank you Honorable Banking Mohtasib for their personnel interest and support and their staff as well.

Again Thank you and God Bless You All.

Warm Regards,



Mr. [redacted] Advisor,
Banking Mohtasib Pakistan,
5th Floor Shahen Complex,
M.R. Kiyyani Road,
Karachi

November 16, 2016

For The Kind Attention of: Honourable Banking Mohtasib, Pakistan

Sub: Our Complaint No. [redacted] lodged against [redacted] Bank Ltd
Ref: Your Kind Letter No. [redacted] dated November 10, 2016

With reference to my complaint cited above, I acknowledge with due regard and humble submission receipt of your kind letter informing me that I have been heard by your goodself.

Having acknowledged your kind letter, I am feeling somewhat relaxed and taking a sigh of relief just because of your Excellency for rendering a just decision on merit basis.

I am personally indebted and really feel obliged that my knocking at your door has been listened.

Let me thank you from the core my heart to your good self for keeping a hand of an affection over my head and your diligent and efficient staff.

I will keep on ever missing you and your staff while praying to Almighty Allah for the prosperity of your beloved family and integrity of our Homeland i.e. Pakistan.

Sincerely Yours,

KARACHI STEEL RE-ROLLING MILLS

RECEIVED
12 APR 2016

Mr. [redacted]
Advisor,
Banking Mohtasib Pakistan.

Date: April 11, 2016

Subject: **Letter of Thanks for settlement of our complaint #** [redacted]

Dear Sir,

With reference to our complaint # [redacted], we are thankful to you for settling our complaint against [redacted] Branch, Islamabad.

We also hereby acknowledge that [redacted] Branch, Islamabad has fully credited the wrongly deducted WHT amounting Rs. 34,801.32 on 8 Apr-16.

Thanking you, we remain.

Contact Us

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

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

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

Karachi Secretariat

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

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

Rawalpindi Regional Office

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

Telephone: 051- 9273252
Facsimile: 051- 9273253

Quetta Regional Office

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

Telephone: 081- 9203144
Facsimile: 081- 9203145

Lahore Regional Office

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

Telephone: 042- 99210444
Facsimile: 042- 99210421

Peshawar Regional Office

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

Telephone: 091-9213438
Facsimile: 091- 9213439

Multan Regional Office

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

Telephone: 061-9201482
Facsimile: 061- 9201481

بینکنگ محتسب کی ہدایت پر بینک نے شکایت کنندہ سے ملاقات کی تا کہ مسئلہ کا حل افہام وتفہیم سے تلاش کیا جا سکے۔اس ضمن میں دونوں پارٹیوں کے درمیان کئی ملاقاتیں ہوئیں اور دونوں فریق 136,732/75 روپے کی ادائیگی باہمی طور پر راضی ہوگئے۔ بینک نے طے شدہ رقم کی ادائیگی کرنے کے بعد بینکنگ محتسب کو اطلاع دی اور اس طرح ایک شکایت کا خوشگوار ماحول میں ازالہ ممکن ہوسکا۔

کیس سٹڈی۔ ۱۰: جعلی چیک کی ادائیگی میں اکاؤنٹ ہولڈر کی عیاں غفلت

بینک نے ایک چیک جس پر اکاؤنٹ ہولڈر کے جعلی دستخط تھے ادا کر دیا تھا۔شکایت موصول ہونے پر بینک کو ہدایت کی گئی تھی کہ شکایت کنندہ کو متنازعہ چیک کی رقم ادا کی جائے۔ بینک نے اس ضمن میں از سرنو جائزہ لے کر استدلال کیا کہ یا کہ چونکہ شکایت کنندہ بھی اس معاملہ میں برابر کا شریک ہے کیونکہ وہ چیک بک کے بارے میں حفاظتی اقدامات کرنے اور محفوظ طریقے سے رکھنے میں ناکام رہی ہے۔

بینک نے یہ استدلال شکایت کی سماعت کے دوران بھی دیا تھا۔مگر اس دلیل کو تسلیم نہ کیا گیا تھا کیونکہ بینکنگ محتسب نے اپنے آرڈر میں سندھ ہائی کورٹ کراچی کے دئے گئے مشہور فیصلہ کو مدِنظر رکھا تھا جو انصار احمد بنام بینک آف امریکہ کراچی میں دیا گیا تھا اور PLD-R75 میں صفحہ 252 پر شائع کیا گیا ہے۔اس فیصلہ میں فاضل جج نے پریوی کونسل کے دیئے گئے فیصلہ 51AC1933 پر انحصار کیا ہے۔جس میں کہا گیا ہے کہ اکاؤنٹ ہولڈر کے چیک بک حفاظت سے نہ رکھنے پر ہی ہونے والے نقصان کے ازالہ سے محروم نہیں کیا جا سکتا اور جعلی دستخطوں کے کو چیک کی ادائیگی کے لئے جواز نہیں بنایا جا سکتا۔ بینک نے اکاؤنٹ ہولڈر کو چیک کی رقم مع منافع ادا کر دی جیسا کہ بینکنگ محتسب کے آرڈر میں کہا گیا تھا۔

کیس سٹڈی۔ ۱۱: بینک ایشورنس

شکایت کنندہ برانچ میں اپنے معمول کے کام کے لئے گیا جب برانچ مینجر اور خاتون افسر نے انشورنس پالیسی خریدنے کی ترغیب دی۔مینجر اور خاتون افسر کی تمام تر ترغیبات کے باوجود شکایت کنندہ نے انشورنس پالیسی خریدنے کے لئے رضامندی نہ دی اور واضح طور پر انکار کر دیا۔

کچھ عرصے کے بعد شکایت کنندہ جب دوبارہ برانچ گیا اور اپنے اکاؤنٹ میں موجود بیلینس معلوم کیا تو اس میں جمع شدہ رقم خاصی کم تھی۔مزید معلومات حاصل کرنے پر پتہ چلا کہ بینک نے اس کے نام پالیسی جاری کر دی ہے اور جوبلی انشورنس کمپنی کو پہلے سال کا انشورنس پریمیم مبلغ دس لاکھ روپے اس کے اکاؤنٹ سے منہا کر کے انشورنس کمپنی کو ادا کر دیا ہے۔

چونکہ شکایت کنندہ نے انشورنس پالیسی کا کبھی بھی عندیہ نہ دیا تھا اور نہ انشورنس کمپنی یا بینک سے کوئی کاغذات موصول ہوئے تھے۔لہذا شکایت کنندہ نے بینک سے مطالبہ کیا کہ اس کے اکاؤنٹ سے منہا شدہ رقم انشورنس کمپنی سے واپس دلوائی جائے۔

بینک نے انشورنس پریمیم کی مد میں منہا شدہ رقم نہ تو شکایت کنندہ کو واپس دلوائی اور نہ اس ضمن میں کچھ جواب دیا لہذا بینکنگ محتسب میں شکایت کا اندراج کیا گیا۔

بینکنگ محتسب نے بینک کو ہدایت کی کہ چونکہ شکایت کنندہ کو انشورنس پالیسی جاری کرانے میں بینک کا عملہ نے تما معلومات شکایت کنندہ کو فراہم نہ کی اور اس سے کوئی تحریری رضامندی حاصل نہیں کی ہے لہذا متنازعہ رقم دس لاکھ روپے واپس کئے جائیں۔

بینک نے بینکنگ محتسب کی ہدایت پر عمل درآمد کیا اور -/1,000,000 روپے شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں جمع کر دیئے۔

کیس سٹڈی۔ ۸

شکایت کنندہ جوایک اسپتال کی مالکہ ہے سے بینک کے سینئر افسر نے رابطہ کیا اور خاتون کو بینک اکاؤنٹ کھولنے کی ترغیب دی اور اپنے اکاؤنٹ کے فارم پر خاتون کے دستخط حاصل کئے اور خود بھی اس پر دستخط کر دیئے۔ بعدازاں خاتون نے بھاری رقوم اس اکاؤنٹ میں خود اور مذکورہ بینک افسر کے ذریعہ اپنے اکاؤنٹ میں جمع کرائیں۔ مذکورہ افسر نے خاتون سے جو رقوم اسپتال جا کر وصول کی تھیں ان کی باقاعدہ رسیدات خاتون کو دی تھیں جن پر بینک کی رقم کی وصولی کی مہر افسر کے دستخطوں کے ساتھ موجود تھی۔ خاتون نے جو رقوم خود بینک جا کر جمع کرائی تھیں ان پر بھی یہ ہی مہر متعلقہ کیشئر کے دستخط کے ساتھ موجود ہیں۔

کچھ عرصے کے بعد خاتون کے اکاؤنٹ میں جمع کرائی گئی رقم اور اکاؤنٹ میں موجود بیلنس میں کافی فرق پایا گیا چنانچہ بینک کو اطلاع دی گئی اور صورت خال کی اصلاح کی درخواست کی مگر بینک نے شکایت کنندہ کو نہ کوئی جواب دیا اور نہ ہی متنازعہ رقم ادا کی۔ اس صورتِ حال کے پیش نظر خاتون نے بینکنگ محتسب میں شکایت کر دی۔

بینک کے پیش کردہ ریکارڈ اور باقاعدہ سماعت کے دوران یہ معلوم ہوا کہ بینک کا ملازم خاتون سے وقتاً فوقتاً وصول ہونے والی رقم خاتون کے متعلقہ اکاؤنٹ میں جمع کرانے کی بجائے خرد برد کرتا رہا۔

جب یہ فراڈ منظر عام پر آیا تو متعلقہ بینک ملازم کے والدین نے 30 لاکھ روپے شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں جمع کرا دیئے جبکہ بقایا -/4,873,857 روپے واجب الوصول ہے۔ اس اثناء میں متعلقہ بینک افسر لاپتہ ہو گیا۔

اصول نیابت کے ضمن میں آجر کی ذمہ داری ہے کہ وہ اپنے ملازم کے ان تمام افعال کا ذمہ دار ہوتا ہے جو اس ملازم نے اپنی ملازمت کے دوران انجام دیے ہوں خواہ ملازم کے متعلقہ افعال سے آجر کو کوئی مالی منفعت حاصل ہوتی ہو یا نہیں۔ لہذا بینکنگ محتسب نے بینک کو ہدایت جاری کیں کہ متنازعہ رقم -/4,873,857 روپے مع منافعہ جس کا اعلان اس دوران کیا گیا ہو قانون بنکاری کی شق 82-E ذیلی شق (c) کے تحت خاتون کو ادا کئے جائیں۔

بینک نے بینکنگ محتسب کے احکامات کے خلاف صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کے پاس عذرداری داخل کر دی۔ صدر جمہوریہ نے بینک کی عذرداری خارج کر دی اور بینکنگ محتسب کے احکامات کو برقرار رکھا۔

بینک نے صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کے احکامات کے خلاف لاہور ہائی کورٹ میں اپیل کر دی جو ابھی تک زیر سماعت ہے۔

کیس سٹڈی ۔۹: باہمی رضامندی ۔ بینک کا غیر قانونی طور پر رقم منہا کرنا

شکایت کنندہ نے بینک کے خلاف اپنی شکایت میں درج ذیل دو امور کا حوالہ دیا ہے۔ بینک نے -/29,450 روپے بلا کسی جواز اور شکایت کنندہ کے علم /اجازت کے بغیر اکاؤنٹ سے کاٹ لئے۔ علم ہونے پر شکایت کنندہ نے بینک کو شکایت کی اور بینک نے مذکورہ رقم دو اقساط میں جولائی۔ اگست 2015 کو ادا کر دی مگر غلط کٹوتی اور رقم کی واپسی کی مدت کا مارک اپ ادا نہ کیا۔

بینک نے 2010 میں دو ملین کا ہاؤس لون دیا تھا۔ 2012 میں لون کی رقم میں -/600,000 اضافہ کرنے پر بینک نے مارک اپ ریٹ میں بھی اضافہ کر دیا۔

شکایت کنندہ نے بینک سے رابطہ کیا اور درج بالا امور کی طرف توجہ دلاتے ہوئے بینک سے ازالہ کی درخواست کی مگر بینک نے ان درخواستوں پر بے اعتنائی برتی اور مسائل حل کرنے کے لئے کوئی اقدام نہ کیا لہذا بینکنگ محتسب کو شکایت کر دی گئی۔

کہ Attorney کو Mental Health Ordinance کے تحت مجاز عدالت سے گارڈین شپ سرٹیفیکٹ حاصل کرنا ہوگا۔اس دوران خاتون کا انتقال بھی ہوگیا۔

بینکنگ محتسب نے شکایت کنندہ کے نمائندہ (attorney) سے پوچھا کہ وہ بینک میں یہ اکاؤنٹ برقرار رکھنا چاہتے ہیں۔جواب میں شکایت کنندہ کے نمائندہ نے جواب دیا کہ وہ اکاؤنٹ جاری رکھنا نہیں چاہتے ہیں بلکہ اکاؤنٹ بند کرنا چاہتے ہیں لہذا بینک کو ہدایت کی گئی کہ اکاؤنٹ بند کردیا جائے اور اکاؤنٹ میں کل جمع شدہ رقم تحریری درخواست لینے کے بعد بنکر چیک کے ذریعے شکایت کنندہ کو ادا کردی جائے۔

چنانچہ اس حکم پر عمل کیا گیا اور بینکنگ محتسب کے ایک افسر نے تمام کاروائی اپنی موجودگی میں انجام پذیر کرائی اور شکایت کنندہ سے باقاعدہ رسید حاصل کی جس کی تصدیق وہاں پر موجود نوٹری پبلک نے کی۔جس سے شکایت کا ازالہ ممکن ہوسکا۔اور اس طرح ضعیف العمر شخص کی جمع پونجی اسکی اپنی علالت سے نمٹنے میں معاون ہوسکی۔

فراڈ

کیس سٹڈی۔ ۷

شکایت کنندہ جو ایک چارٹرڈ اکاؤنٹینٹ فرم ہے نے شکایت میں الزام لگایا کہ دو چیک مالیتی -/1,720,789 روپے جو ان کے کلائنٹ نے جاری کئے تھے گم ہوگئے۔بعدازاں معلوم ہوا کہ دونوں چیک ش نامی شخص نے فرم کے نام سے جعلی اکاؤنٹ بینک میں کھول کر جمع کرادیے۔اکاؤنٹ کھولنے کے وقت بینک کو بتایا گیا کہ مذکورہ شخص "ٹینری کا کاروبار" کرتا ہے۔

شکایت کنندہ فرم نے 29 اکتوبر، 2015 کو پولیس میں FIR درج کرادی جس پر پولیس نے مذکورہ شخص اور اس کے چچا کو گرفتار کرلیا۔شکایت کنندہ فرم کا ملازم تھا۔دوران تفتیش پولیس نے ملزمان سے -/585,000 روپے وصول کر لئے۔

بینک نے شکایت کنندہ کی شکایت کا ازالہ نہیں کیا۔باوجودیکہ بینک کو کئی بار یاددھانی کرائی گئی اور قانون کے مطابق ضروری نوٹس بھی دیا گیا۔

بینک نے وضاحت کی کہ شکایت کنندہ کے ملازم نے بینک ملازم کے ساتھ ساز باز کرکے بینک میں جعلی اکاؤنٹ کھولا۔اکاؤنٹ کھولنے کے لئے مروجہ معلومات حاصل نہ کی گئی تھیں جو اسٹیٹ بینک کی ہدایت "اپنے اکاؤنٹ ہولڈر کو جانئے "know your customer" کے تحت حاصل کرنا ضروری تھیں۔بینک ریکارڈ میں کاروبار کی نوعیت "ٹینری" ظاہر کی گئی ہے۔بینک نے اکاؤنٹ ہولڈر کے دئے گئے پتہ کے بارے میں کوئی جانچ پڑتال نہ کی جو بینک کے مروجہ قواعد وضوابط کی واضح خلاف ورزی تھی۔اس ضمن میں مروجہ فارم Centralised Account Opening(CAO) کو بھیجا گیا۔ مزید یہ کہ CAO نے بھی "ایڈریس کے تصدیقی فارم" کے بارے میں برانچ سے کوئی وضاحت نہ چاہی۔

بینک نے موقف اختیار کیا کہ شکایت کنندہ کا ملازم بھی اس فراڈ میں شامل تھا لہذا صرف بینک کی ذمہ داری نہیں ہے چونکہ شکایت کنندہ کا ملازم بھی اس فراڈ میں شامل تھا۔اس ضمن میں یہ ایک تسلیم شدہ اصول ہے کہ آجر اپنے ملازم کے فعل کا ذمہ دار ہوتا ہے اور اپنے ملازم کے کئے گئے فراڈ کے ذریعہ ہونے والے نقصان کا معاوضہ متعلقہ پارٹی کو دینے کا ذمہ دار ہے۔خواہ ملازم کے انجام دیئے گئے فعل کا کوئی فائدہ آجر کو ملا ہے یا نہیں۔

بینک کا درج بالا غیر سنجیدہ موقف (عذر) اس بناء پر قابل قبول نہیں ہے کہ بینک بینکنگ کے بنیادی قواعد وضوابط کی خلاف ورزی کا مرتکب ہوا ہے جس کی بناء پر ایک جعلی اکاؤنٹ کھولا گیا جس میں Payee's A/c only چیک جمع کیا گیا اور رقم نکلوالی گئی۔جبکہ مذکورہ اکاؤنٹ اصل آدمی نے نہیں کھولا تھا۔ لہذا بینک کو ہدایت دی گئی کہ شکایت کنندہ کو -/1,720,789 روپے پے آرڈر/ بنکرز چیک کے ذریعہ ادا کئے جائیں۔بینک نے بینکنگ محتسب کے آرڈر کے خلاف صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کے پاس عذرداری داخل کی جو مسترد کردی گئی۔چنانچہ بینک نے مذکورہ رقم شکایت کنندہ کو ادا کردی۔

بینک نے مزید آگاہ کیا ہے کہ 19 اپریل، 2015 کو خاتون نے اپنے PIN نمبر کو استعمال کرتے ہوئے بینک سے Platinum Package حاصل کیا اور Net-Banking میں حاصل شدہ رقم کی حد میں اضافہ کی درخواست کرتے ہوئے موجودہ PIN نمبر حاصل کیا جو ان کے بینک کے پاس درج شدہ ای میل ایڈریس پر بھیجا گیا تھا۔

مزید تحقیق پر معلوم ہوا کہ یہ متنازعہ ٹرانسیکشن جس IP سے کی گئی وہ اٹلی میں واقع ہے اور اس بیرون ملک سے کی گئی ٹرانسیکشن کی بینک کا خودکار نظام نشاندہی نہ کرسکا جس سے ظاہر ہوتا کہ خودکار نظام میں دی گئی مداقصتی سہولیات اس قسم کے فراڈ کو ناکام بنانے کے سلسلے میں یکسر ناکافی ہیں۔

مزید یہ کہ ٹرانسیکشن ہونے کے ساڑے چھ منٹ بعد شکایت کنندہ نے بینک سے ہیلپ لائن پر فون کیا اور تمام ذاتی معلومات بتانے کے بعد ہیپ لائن پر موجود بینک کے عملے کو واقعہ کی اطلاع دیتے ہوئے واضح ہدایت دی کہ رقم کو روک دینے کے لئے ضروری اقدام کرے مگر متعلقہ افسر نے خاتون کو مشورہ دیا کہ وہ اس برانچ میں جہاں ان کا اکاؤنٹ ہے خود جائیں اور وہاں تحریری درخواست دیں جس کے بغیر وصول کنندہ کے اکاؤنٹ سے رقم رکوانے کے لئے کوئی کاروائی نہیں ہوسکتی۔ یہ طرزِ عمل بینک میں موجودہ نظام کی کمزوری کا اظہار ہے کہ کافی سے زیادہ وقت ہونے کے باوجود ادائیگی روک دینے کے لئے کوئی کاروائی نہ ہوسکی۔

مزید معلوم ہوا کہ متنازعہ ٹرانسیکشن اس نوعیت کی پہلی اور واحد ٹرانسیکشن تھی اور اس سے قبل اس نوعیت کی کوئی ٹرانسیکشن نہیں کی گئی تھی مگر بینک کا خودکار نظام اس ٹرانزیکشن کی نشاندہی کرنے اور ضروری اقدام کرنے میں ناکام رہا۔ متنازعہ ٹرانسیکشن 27 اپریل، 2015 کو IP 95.141.31.9 سے کی گئی جو اٹلی کے ایک ادارے KAIA گلوبل نیٹ ورک کی ملکیت ہے۔ حال ہی میں ہونے والے بہت سے فراڈ میں یہ IP استعمال ہوئی تھی جس سے ظاہر ہوتا ہے کہ بہت سے لوگ اس نیٹ ورک کو استعمال کرتے ہوئے اپنا مذموم کاروبار کررہے ہیں۔

شکایت سے متعلق بینک کی رپورٹ کے جائزہ پر معلوم ہوا کہ شکایت کنندہ کی متعلقہ کوائف چوری سے حاصل کئے گئے۔ خواہ وہ اس کے اپنے کمپیوٹر میں نصب شدہ خفیہ آلات کی تنصیب یا کسی اور طرح سے حاصل کئے گئے تھے استعمال ہوئے تھے۔ اس ضمن میں اصول مساوات جو سپریم کورٹ آف پاکستان کے دئے گئے فیصلہ میں جو PLD-1969 سپریم کورٹ 301 میں درج گیا گیا ہے کہ پیش نظر بینک کی ذمہ داری زیادہ ہے کیونکہ بینک اس میں ایک senior partner تھا اور وہ شکایت کنندہ کو نقصان سے بچانے کے لئے ضروری اقدام کرنے کا اہل تھا جبکہ شکایت کنندہ اس سلسلے میں کوئی اقدام کرنے سے قاصر تھی۔ لہذا شکایت کا فیصلہ شکایت کنندہ کے حق میں کیا گیا جس کے خلاف بینک نے صدر پاکستان کے پاس اپیل کی جورد کردی گئی۔ چناچہ بینک نے شکایت کنندہ کو رقم واپس کردی۔

کیس سٹڈی۔ ۶: معذور اکاؤنٹ ہولڈر

شکایت کنندہ کا ایک مشترکہ اکاؤنٹ اپنی زوجہ (بیوی) کے ساتھ " کوئی ایک یا باقی رہنے والا" کی بنیاد پر کھولا گیا تھا۔ بعدازاں وہ خود عمر رسیدگی کے سبب ھڈیوں کی خستہ حالی کا شکار ہوگئے اور کہنی میں چوٹ لگنے کے سبب چیک پر دستخط کرنے کے قابل نہ رہے۔ جبکہ ان کی بیوی سرطان کے مرض میں مبتلا تھیں اور جسم میں کپکپاہٹ (Parkinson's) کا شکار ہونے کے سبب وہ بھی چیک جاری کرنے کے قابل نہ تھیں۔ چنانچہ بینک مینجر نے انہیں مشورہ دیا کہ وہ اپنے کسی عزیز کو Attorney نامزد کردیں۔ بینک مینجر نے attorney کا مسودہ ان کو فراہم کیا جو دونوں میاں بیوی نے اپنے انگھوٹھے ثبت کرنے اور نوٹری پبلک سے تصدیق کرانے کے بعد بینک مینجر کو دیا تا کہ بینک میں جمع شدہ رقم اپنے علاج کے لئے نکلوا سکیں۔ بینک نے attorney سے مطمئن ہونے کے بعد اپنے افسران کو attorney پر ثبت شدہ انگوٹھا جات کی تصدیق کے لئے شکایت کنندہ کو گھر پر بھیجا۔ افسران نے اگرچہ attorney پر ہر دو اکاؤنٹ ہولڈرز کے انگوٹھوں کی تصدیق کی مگر کہا کہ وہ اس ضمن میں کئے گئے سوالات کا جواب دینے سے قاصر رہے تھے۔ لہذا بینک نے یہ موقف اختیار کیا

بینک کے ریکارڈ کے مطابق خاتون کا ATM کارڈ بتاریخ 12 نومبر، 2015 بوقت 3:49 بجے سہ پہر بینک کے ریکارڈ میں موجود موبائل نمبر 0333-4246449 سے کال کرتے ہوئے activate کرایا گیا۔ ضروری تصدیق کے بعد ATM کارڈ activate کر دیا گیا۔ بینک کے ریکارڈ کے مطابق کارڈ activation سے قبل اسی موبائل نمبر سے بینک کو 3 فون کالز موصول ہوئی تھیں جس میں خاتون کے اکاؤنٹ میں موجود رقم کے بارے میں استفسار کیا گیا تھا۔

11 نومبر اور 12 نومبر، 2015 کو جو فون کالز کی گئی تھیں ان کی آواز ان خاتون کی آواز سے مختلف تھی جو کال اس نے اپنا ATM کارڈ کو Block کرنے کے لئے کی تھی۔ تمام متنازعہ ٹرانسیکشنز لاہور، راولپنڈی میں مختلف ATM پر کی گئی تھی۔

13 نومبر، 2015 تا 16 نومبر، 2015 تک چھ ATM ٹرانسیکشنز ناکام ہوئی تھیں جبکہ اس دوران کل 30 ٹرانسیکشنز سرانجام پائی تھیں۔ بینک نے 13 نومبر، 2015 کو کی جانے والی پانچ ٹرانسیکشنز اور 16 نومبر، 2015 کو ہونے والی چھ ٹرانسیکشن سے متعلق بھیجے جانے والی SMS کا ریکارڈ بینکنگ محتسب کو پیش کیا۔ جبکہ بقیہ 21 ٹرانسیکشنز سے متعلق SMS بھیجنے کا ریکارڈ نہ بھیجنے کی وجہ بتانے سے قاصر رہا۔

بینک کی جانب سے پیش کردہ 30 ٹرانسیکشنز کے فوٹو دیکھنے پر معلوم ہوا کہ یہ ٹرانسیکشنز ایک مرد نے کی ہیں جس نے ٹوپی پہن رکھی تھی اور اپنے چہرے کو مفلر سے اس طرح ڈھانپ رکھا تھا کہ شناخت نہ ہو سکے۔ تاہم چند سنہرے اور سفید رنگ کے کارڈ اس کے پاس موجود تھے جس سے skimming ثابت ہوتی ہے۔ بینک کی پیش کردہ چند تصاویر واضح نہ تھیں جن سے شناخت ممکن نہیں تھی اور بعض تصاویر میں کیمرہ کی پوزیشن تبدیل تھی۔ شکایت کنندہ کے شوہر نے موبائل نمبر 0333-4246449 سے کی جانے والی کالز کا ریکارڈ بینک کو پیش کیا جس کے مطابق 12 نومبر، 2015 کو بینک سے موصول ہونے والی کال اس نمبر سے کی گئی تھی۔ چنانچہ اس کی رپورٹ FIA کو کر دی گئی ہے۔

بینکنگ محتسب نے ہدایت کی کہ بینک کے Debit Card نظام کو اس طرح جدید بنایا جائے کہ shoofed کالز کا بینک کو معلوم ہو سکے۔

بینک کے طریقہ کار میں OTP کا نظام رائج نہیں کیا گیا ہے اسی طرح IP ایڈریس اکاؤنٹ میں ہونے والی ٹرانسیکشنز خواہ وہ جمع ہو رہی ہو یا رقم ٹرانسفر ہو رہی ہو اس کا باقاعدہ طور پر جائزہ لیا جانا چاہئے اور فون یا کمپیوٹر میں خاص طور پر اندراج ہونا چاہئے کہ صارف فون سے یا کمپیوٹر سے ٹرانسیکشنز کرے گا۔

CCTV کے ریکارڈ تحویل میں رکھنے کی معیاد میں اضافہ از بس ضروری ہے دو یا تین ماہ کا ریکارڈ کافی نہیں ہے۔

درج بالا حقائق کے پیش نظر شکایت کا فیصلہ شکایت کنندہ کے حق میں کیا گیا۔ بینک نے صدر پاکستان کے پاس اپیل کی مگر بینکنگ محتسب کے فیصلہ کو برقرار رکھا گیا۔ چنانچہ بینک نے شکایت کنندہ کو رقم ادا کر دی۔

کیس سٹڈی۔ ۵

شکایت کنندہ (خاتون) کے بینک اکاؤنٹ سے 27 اپریل، 2015 کو انٹرنیٹ بینکنگ کے ذریعے -/200,000 روپے کسی اور اکاؤنٹ میں منتقل کرا لئے گئے۔

شکایت موصول ہونے پر بینک نے موقف اختیار کیا کہ شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ سے جو رقم 27 اپریل، 2015 کو دوسرے اکاؤنٹ میں ٹرانسفر کی گئی وہ رقم خاتون کے اپنے email ایڈریس اور PIN نمبر کے ذریعے ہوئی ہے۔ لہذا اس رقم کو دھوکہ دہی قرار نہیں دیا جا سکتا کیونکہ متعلقہ اکاؤنٹ ہولڈر کی یہ ذمہ داری ہے کہ وہ اکاؤنٹ سے متعلق تمام ضروری معلومات ای میل ایڈریس، پاس ورڈ، پن نمبر وغیرہ خفیہ رکھے اور کسی بھی صورت میں کسی دوسرے فرد کو اس کی رسائی نہ دے۔ بصورتِ دیگر ہونے والے مالی نقصان کا اکاؤنٹ ہولڈر خود ذمہ دار ہوگا۔ اور ہونے والے نقصان کے لئے FIA کے Cyber Crime محکمہ کے پاس شکایت درج کرا سکتا ہے۔ تاکہ اس کے نقصان کا ازالہ ممکن ہو سکے۔

اس بارے میں بینک دولت پاکستان (SBP) نے اپنے سرکلر نمبر 2 مجریہ 7 ستمبر، 2007 کے ذریعے بینکوں کو یاد دہانی کراتے ہوئے مزید ہدایت کی کہ "CCTV" کیمرے کی تنصیب کو یقینی بنایا جائے تا کہ ATM کے کمرے کے گرد و نواح میں مشکوک سرگرمیوں کا جائزہ لیا جا سکے۔

شکایت کنندہ نے 11 اکتوبر، 2015 کو صبح 10 بجکر 24 منٹ پر بینک کی ہیلپ لائن پر ان ٹرانسیکشن سے متعلق شکایت کا اندراج کرادیا تھا جو اس کے ATM کارڈ کے ذریعے 10 اکتوبر اور 11 اکتوبر، 2015 کو کی گئی تھیں۔ چنانچہ بینک کو متعلقہ بینکوں سے ریکارڈ طلب کر کے اپنے پاس محفوظ کرنا چاہیئے تھا مگر بینک اس ضمن میں مرکزی بینک کی دی گئی ہدایات پر عمل درآمد کرنے میں ناکام رہا کیونکہ مطلوبہ معلومات / شواہد بینکنگ محتسب کو پیش نہ کئے جا سکے۔

بینک نے اس واقعے سے متعلق FIR بھی درج نہیں کرائی جبکہ یہ واقع Cyber Crime کے زمرے میں آتا ہے۔ جس کے بارے میں مرکزی بینک میں 28 مئی، 2009 کو ہونے والی ایک میٹنگ میں تمام بینک نمائندگان کو شکایت موصول ہونے کے بعد مطلوبہ اقدام تجویز کرتے ہوئے یہ مشورہ دیا گیا تھا کہ تمام بینک فراڈ سے متعلق تمام شکایات FIA کے National Response Centre for Cyber Crime (NR3C) کے پاس درج کرائیں گے۔ اور آئندہ E-Banking/ Mobile Banking سے متعلق فراڈ کی شکایت مسٹر احسان اللہ خان ایڈیشنل ڈائریکٹر FIA کو روانہ کردیں گے اور اس کی اطلاع مرکزی بینک کے Payment System Department کو بھی دیں گے۔

چنانچہ شکایت کا فیصلہ شکایت کنندہ کے حق میں دیا گیا اور بینک کو ہدایت کی گئی کہ رقم اکاؤنٹ میں دوبارہ جمع کرے جس پر بینک نے عمل کرتے ہوئے مذکورہ رقم شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں جمع کر دی۔

انٹرنیٹ فراڈ

کیس سٹڈی۔ ۴

شکایت کنندہ (خاتون) نے اپنی شکایت میں لکھا کہ اگرچہ انہیں ATM کارڈ بینک سے موصول ہوا تھا مگر انہوں نے اسے activate نہیں کرایا تھا۔ انہیں 16 نومبر، 2015 کو ان کے موبائل پر SMS موصول ہوا جس میں اطلاع دی گئی کہ ان کے ATM کارڈ کے ذریعے 32 ٹرانسیکشن کی گئیں ہیں ہر ٹرانسیکشن کے ذریعے -/25,000 روپے یعنی کہ کل رقم -/800,000 روپے نکلوائے گئے۔ مزید یہ کہ ہر روز 8 ٹرانسیکشن کی گئی تھیں مگر شکایت کنندہ کو صرف 6 ٹرانسیکشنز کے بارے میں مطلع کیا گیا۔

جب شکایت کنندہ نے بینک کی ہیلپ لائن پر اطلاع دی تو اسے آگاہ کیا گیا کہ 13 نومبر تا 16 نومبر 2015 چار دنوں میں مزید 26 ٹرانسیکشنز کی گئی ہیں اس طرح کل 32 ٹرانسیکشنز کے ذریعہ اس کے اکاؤنٹ سے 800,000 روپے ATM کارڈ کے ذریعے نکال لئے گئے۔

شکایت کنندہ نے مزید لکھا ہے کہ ATM کارڈ کی activation کے بارے میں خاتون کو کوئی SMS موصول نہیں ہوا تھا۔

بینک نے اپنے دفاع میں موقف اختیار کیا کہ شکایت کنندہ نے اکاؤنٹ لاکر حاصل کرنے کے لیے کھولا تھا۔ اور واقع کے بارے میں بینک کی ہیلپ لائن پر 16 نومبر, 2015 اور یکم دسمبر، 2015 کو اطلاع دی گئی۔

بینک کے مطابق خاتون نے اپنے اکاؤنٹ میں -/1,500,000 روپے 2 نومبر، 2015 کو جمع کرائے تھے تا کہ لاکر کے کرائے میں رعائیت حاصل کر سکے۔ 3 نومبر، 2015 کو اکاؤنٹ activation کے لئے درخواست کی اور 4 نومبر، 2015 کو ATM کارڈ کے اجراء کے لئے درخواست دی۔

شکایت کنندہ کی درخواست بینک کو 16 نومبر، 2015 کو موصول ہوئی تھی کہ اس نے اپنا ATM کارڈ activate نہیں کرایا تھا اور 13 نومبر تا 16 نومبر، 2015 جس عرصے کا دوران متنازعہ ٹرانسیکشن کی گئی ہیں متنازعہ کارڈ خاتون کے پاس موجود تھا۔

نمبر شمار	رقم	وقت	تاریخ	بیلنس
				63,740/-
1	20,015/-	23:08:21	10-10-15	43,725/-
2	20,015/-	23:29:00	10-10-15	23,710/-
	20,015/-	00:03:27	11-10-15	3,695/-
4	3,515/-	00:04:17	11-10-15	180/-

شکایت میں کہا گیا کہ شکایت کنندہ نے اپنا ATM کارڈ activate نہیں کرایا۔ اور نہ ہی بینک سے متعلق کوائف کا ذکر کسی دوسرے شخص سے کیا تو اس کے اکاؤنٹ سے رقم کس طرح نکالی گئی۔

بینک سے معاملے کے بارے میں باقاعدہ تحقیقات کی گئیں اور بینک کی رپورٹ کے مطابق شکایت کنندہ کے رجسٹرڈ موبائل نمبر سے بینک کی ہیلپ لائن پر فون کال آئی تھی جس کے ذریعہ شکایت کنندہ سے متعلق تمام مطلوبہ معلومات حاصل کرتے ہوئے ATM کارڈ کو activate کرایا گیا۔ بینک نے مذکورہ کال کا ریکارڈ بھی بینکنگ محتسب کو پیش کیا جس کے مطابق بینک کی ہیلپ لائن پر موجود افسر نے activation سے متعلق مطلوبہ سوالات فون پر موجود شخص سے پوچھے تھے جس کا درست جواب دیا گیا اور فون پر دیئے گئے کوائف بینک میں موجود ذاتی کوائف کے مطابق پائے جانے پر کارڈ کو activate کر دیا گیا۔

بینک کے FRMU (raud Resolution Managment Unit) کے مطابق شکایت کنندہ کو درج بالا چار پیغامات 10 اکتوبر، 2015 کو موبائل نمبر پر بھیجے گئے تھے۔ جن کی وصول ہونے کی تصدیق شکایت کنندہ نے اپنی شکایت میں بھی کی ہے۔ مگر 11 اکتوبر، 2015 کو دس بجکر چوبیس منٹ تک کارڈ کی ادائیگی روک دینے کے لئے شکایت کنندہ نے بینک کو کوئی ہدایت نہیں دی۔

FRMU کی رپورٹ کے مطابق دونوں بینکوں جن کے ATM پر مذکورہ ٹرانسیکشن کی گئی تھیں نے متعلقہ EJ Roll اور فوٹو پیش کر دیئے تھے۔ جن کے مطابق رقم نکالنے والے شخص نے اپنے آپ کو اس طرح چھپا رکھا تھا کہ اس کی شناخت نہ کی جا سکے۔

بینک نے اپنے عملے کی کسی تساھلی یا بددیانتی کی نشاندہی نہ ہونے پر شکایت کو رد کرتے ہوئے یہ موقف اختیار کیا کہ شکایت کنندہ نے غالباً اپنے بینک اکاؤنٹ سے متعلق کوائف کسی دوسرے فرد کو بتا دیئے ہوں گے جن کی بنیاد پر ATM کارڈ کی activation ممکن ہو سکی۔ تاہم شکایت کنندہ نے باقاعدہ ثبوت کے ساتھ وضاحت کی کہ کارڈ activation کے لئے کی گئی مذکورہ کال اس کے موبائل سے نہیں کی گئی تھی۔ مزید یہ کہ EJ Roll جو بینک نے پیش کئے تھے کہ مطابق رقم ادا کی گئی اور مطلوبہ فوٹو کے مطابق ATM کارڈ شکایت کنندہ کے بجائے کوئی اور فرد مذکورہ رقم ATM سے نکال رہا تھا جس نے اپنا چہرہ چھپا رکھا تھا تاکہ شناخت نہ ہو سکے۔

بینک نے CCTV سے لی گئی فوٹو گراف پیش نہیں کیں جن سے ATM کے کمرہ میں داخل ہونے والے شخص کی حرکات وسکنات کا علم ہو سکتا۔ یاد رہے کہ بینک دولت پاکستان (SBP) نے اپنے سرکلر نمبر 01/206 بتاریخ اپریل 6، 2006 کے ذریعہ تمام بینکوں کو ہدایت کی تھی کہ اپنے تمام ATM Vestibule کے باہر CCTV کیمرے نصب کئے جائیں تاکہ مشتبہ حرکات وسکنات ریکارڈ ہو سکیں۔ تمام بینکوں کو اس سرکلر کے ذریعہ پابند کیا گیا تھا کہ سرکلر کے اجراء کے تین ماہ کے اندر CCTV کیمرہ نصب کئے جائیں تاکہ بینکوں کے خلاف موصول ہونے والی شکایات سے متعلق ثانوی معلومات حاصل ہو سکیں۔ سرکلر میں یہ بھی ہدایت کی گئی تھی کہ CCTV کیمرہ اس طرح نصب کیا جائے کہ PIN CODE فوٹو میں نہ آ سکے۔

بینک کے ریکارڈ سے مذکورہ چیک غائب کر دیا گیا ہے لہذا بینک نے اس بارے میں FIA میں ریکارڈ کر کے باقاعدہ FIR درج کرادی ہے۔

بینک کی اپنی تحقیقات کے مطابق مذکورہ برانچ مینجر نے ایک کروڑ چالیس لاکھ روپے کی رقم وصول کرنے کے بعد شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں جمع کرنے کی بجائے ایک کمپنی کے اکاؤنٹ میں جمع کر دیئے جس کا اکاؤنٹ بھی اسی برانچ میں تھا۔ بعدازاں برانچ مینجر نے غلطی سے رقم جمع ہونے کا جواز دے کر کمپنی کے مالک سے رقم کی واپسی کا مطالبہ کیا چنانچہ اس نے ایک کروڑ تیس لاکھ روپے واپس کر دیے جس میں اٹھتر لاکھ روپے الف کے اکاؤنٹ میں جمع کئے گئے جبکہ بیس لاکھ روپے ب کے اکاؤنٹ میں جبکہ آٹھ لاکھ، دس لاکھ، اور چودہ لاکھ کل بتیس لاکھ روپے مینجر نے اپنے "متوازی بینکنگ" کے فراڈ کی رقم کو پورا کرنے کے لئے استعمال کر لی۔ گویا کمپنی کے اکاؤنٹ سے وصول ہونے والی رقم ایک کروڑ تیس لاکھ روپے اصل کھاتے داروں کے علاوہ مختلف کھاتوں میں جمع کی گئی۔

شکایت کنندہ نے واضح طور پر کہا ہے کہ کمپنی کے اکاؤنٹ میں ایک کروڑ چالیس لاکھ روپے کا جو چیک جمع ہوا ہے وہ اس کی چیک بک سے جاری نہیں ہوا ہے اور نہ اس چیک پر شکایت کنندہ کے دستخط ہیں۔

بینک نے شکایت کنندہ کے اس بیان کو تسلیم نہ کیا بلکہ کہا کہ مذکورہ چیک کمپنی کے اکاؤنٹ میں جمع ہوا تھا وہ شکایت کنندہ کا ہی تھا اور اس پر اسی کے دستخط تھے۔ چونکہ بارِ ثبوت بینک پر تھا اور اس کے لیے اصل چیک کا ملاحظہ کرنا ضروری تھا مگر بینک اصل چیک پیش نہ کر سکا اور جواز دیا کہ چیک بینک ریکارڈ سے غائب کر دیا گیا ہے۔

اس بناء پر بینک کے خلاف قانونی بینکاری مجریہ 1962 کی شق F-82 اور ذیلی شق (c) کے تحت تادیبی کاروائی کی جاسکتی ہے کیونکہ وہ بینکنگ محتسب کو متعلقہ ریکارڈز پیش کرنے سے قاصر رہا ہے۔ چنانچہ بینکنگ محتسب نے یہ نتیجہ اخز کیا کہ متنازعہ چیک نہ شکایت کنندہ کا تھا اور نہ اس پر اس کے دستخط موجود تھے۔

چونکہ اس فراڈ میں بینک مینج ملوث پایا گیا ہے جو کہ بینک کا ملازم تھا لہذا یہ بینک کی تیابتی ذمہ داری بنتی ہے۔ کیونکہ بینک ملازم کے عمل سے شکایت کنندہ کو ایک کروڑ چالیس لاکھ روپے کا نقصان برداشت کرنا پڑا ہے۔

بینک کا یہ اعتراض کے بینکنگ محتسب کو ابھی فیصلہ نہ کرنا چاہیے اور FIA کے پاس درج شدہ FIR کی تحقیقات مکمل ہونے کا انتظار چاہیے قابلِ عمل نہیں پایا گیا۔ کیونکہ اعلیٰ عدالتیں متعدد مقدمات میں حکم دے چکی ہیں کہ دیوانی اور فوجداری مقدمات متوازی طور پر چل سکتے ہیں۔ اور فوجداری عدالت کی کاروائی موخر کی جاسکتی ہے تاوقتیکہ دیوانی عدالت فیصلہ صادر کر دے۔

لہذا بینک کو ہدایت کی گئی کہ شکایت کنندہ کو ایک کروڑ چالیس لاکھ روپے ادا کئے جائیں اور اس پر منافع بھی دیا جائے جس کی شرح ماہانہ خزانہ اکاؤنٹ ہولڈر کو دئے جانے والے منافع کے برابر ہو۔

کیس سٹڈی۔ ۳: ATM Skimming

شکایت کی گئی کہ 29 دسمبر، 2015 کو بینک نے شکایت کنندہ کے نئے کھولے گئے اکاؤنٹ کا ATM کارڈ نمبر 4649-5202-0400-9811 جاری کیا جو اس نے حفاظت سے رکھ لیا اور اس کو روبعمل (activate) نہ کرایا۔

مورخہ 10 اکتوبر، 2015 کو شکایت کنندہ کو اس کے موبائل پر پیغام موصول ہوا کہ اس کا مذکورہ ATM کارڈ activate کرالیا گیا ہے۔ اور درج ذیل رقوم اس کارڈ کے ذریعہ اکاؤنٹ سے منہا کر لی گئی ہیں۔ جبکہ مذکورہ کارڈ شکایت کنندہ کے پاس موجود تھا۔

دوران سماعت ایک سوال کے جواب میں بینک کے نمائندہ نے بتایا کہ برانچ مینجر نے 124.840 ملین روپے کا غبن کیا ہے جس میں شکایت کنندہ بھی شامل ہے۔ NAB نے مینجر کو گرفتار کرلیا ہے اور اس کے اور اس کے دو ساتھیوں کے خلاف عدالت میں چالان پیش کر دیا ہے جس کی گزشتہ سماعت 3 فروری 2016، کو ہوئی تھی۔ درج بالا حقائق اور بینک کی اپنی رپورٹ کے مطابق بینک کے اپنے عملہ نے شکایت کنندہ کے ساتھ غبن / دھوکہ دہی کا ارتکاب کیا ہے جس میں برانچ مینجر نے مرکزی کردار ادا کیا ہے۔

یہ ایک مسلمہ عمل ہے کہ ملازم کے غلط عمل کا ذمہ دار اس کا آجر / مالک ہوتا ہے۔ خواہ ملازم کے غلط عمل کا فائدہ آجر / مالک کو ملا ہو کہ نہیں۔ اسی اصول کو مدنظر رکھتے ہوئے اس شکایت کا فیصلہ کیا گیا ہے۔ شکایت کنندہ یا بینکنگ محتسب کا اس بات سے کوئی تعلق نہیں ہے کہ بینک ملازم کے خلاف بینک نے کیا کاروائی کی یا اس کے خلاف عدالت نے کیا فیصلہ دیا یا یہ کہ بینک کو رقم وصول ہوئی یا نہیں۔ درحقیقت بینک اپنے کھاتہ داروں کے اس تمام نقصان کا ذمہ دار ہے جو ان لوگوں کو بینک ملازمین نے اپنی ملازمت کے دوران ان کھاتہ داروں کو پہنچایا۔

دوران سماعت بینک کو یہ موقع دیا گیا تھا کہ وہ شکایت کنندہ کے دعویٰ کے خلاف کوئی دستاویزی ثبوت پیش کرے یا بینک ملازمین کا شکایت کنندہ سے باہمی اشتراک / میل ملاپ کو ثابت کرے مگر بینک اس ضمن میں کوئی دستاویزی ثبوت پیش نہ کرسکا جس کے سبب شکایت کنندہ کا دعویٰ برحق قرار پاتا ہے۔

بینک کی رپورٹ میں بینک ملازمین کے ارتکاب جرم کو تسلیم کرتے ہوئے اس بات کا اقرار کیا گیا ہے کہ بینک مینجر نے معیادی ڈپازٹ کی رسیدات (جو جعلی تھیں) شکایت کنندہ کو جاری کی تھیں اور شکایت کنندہ کے جاری کردہ چیک اور بنکرز چیک کی رقم خرد برد کرلی جس کی رقم -/38,300,000 روپے بنتی ہے اور تفصیل درج ذیل ہے۔

۱۔	6 چیک جن میں ردوبدل کیا گیا مگر جاری کنندہ سے تصدیق نہ کروائی گئی۔	5,700,000
۲۔	6 چیک جو جاری کنندہ کے جعلی دستخطوں کے ساتھ ادا کئے گئے۔	31,300,000
۳۔	بینکرز چیک جو 14-07-11 کو شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ سے جعلی دستخطوں سے جاری کیا گیا جبکہ جن کے نام چیک جاری کیا گیا انکا شکایت کنندہ سے کوئی لین دین ثابت نہیں ہوسکا۔	1,300,000
	کل رقم	**38,300,000**

چنانچہ بینک کو رقم کی ادائیگی کرنے کا حکم دیا گیا۔ اس ضمن میں بینک کی اپیل جو صدر پاکستان کو کی گئی تھی رد کردی گئی اور بینک کو ادائیگی کا پابند کردیا گیا۔

کیس سٹڈی۔ ۲: متوازی بینکاری

اس شکایت سے قبل شکایت کنندہ کی ایک اور شکایت کی تحقیقات کے دوران یہ معلوم ہوا تھا کہ ایک TDR چار کروڑ روپے مالیت کا شکایت کنندہ کو جاری کیا گیا جس کے لیئے تین چیک مالیتی دو کروڑ ساٹھ لاکھ اور ایک کروڑ چالیس لاکھ روپے کے جاری ہوئے تھے۔ بینک کے پیش کردہ ریکارڈ کے مطابق ایک کروڑ چالیس لاکھ روپے کا چیک شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں جمع نہ ہوا تھا جبکہ برانچ مینجر جو "متوازی بینکنگ" کے فراڈ میں ملوث تھا اس نے شکایت کنندہ کو معیادی رسید مالیتی چار کروڑ روپے کی جاری کی تھی جو بعد میں جعلی پائی گئی۔

بعدازاں شکایت کنندہ نے اپنی رقم ایک کروڑ چالیس لاکھ روپے کی وصولی کے لئے شکایت داخل کی کیونکہ مذکورہ رقم کا چیک بینک مینجر کو دیا گیا تھا جس کی ادائیگی ہوگئی تھی مگر رقم متعلقہ اکاؤنٹ میں جمع کرنے کی بجائے مذکورہ برانچ مینجر نے خرد برد کرلی۔

چند چیدہ شکایتوں کی نظیر

کیس سٹڈی ۔۱: بینک کی نیابتی ذمہ داری

شکایت کنندہ نے شکایت کی تھی کہ اس نے 36.140 ملین روپے بینک میں معیادی اکاؤنٹ میں جمع کرائے۔ یہ رقم معیادی اکاؤنٹ میں فروری 2014 سے جنوری 2015 کے عرصے کے لیئے جمع کرائی گئی تھی۔ جس کے لئے بینک نے 6 سرٹیفیکیٹ جاری کئے تھے۔

معیاد مکمل ہونے پر جب جمع کنندہ نے بینک سے ادائیگی کا مطالبہ کیا تو اسے معلوم ہوا کہ اس کی رقم بینک میں جمع نہیں کی گئی تھی۔ بلکہ بینک کے متعلقہ عملے نے رقم خرد برد کرلی ہے۔ شکایت کنندہ نے 27 فروری، 2015 کو بینک سے رقم کی ادائیگی کا مطالبہ کیا مگر بینک نے لیت ولعل سے کام لیا اور شکایت کنندہ کو رقم واپس نہ کی چنانچہ اس دفتر میں شکایت کی گئی۔

شکایت موصول ہونے پر بینک سے رپورٹ طلب کی گئی بینک نے اپنی تحقیقاتی رپورٹ میں تسلیم کیا کہ بینک کا عملہ مالی بددیانتی میں ملوث رہا ہے اور 124.840 ملین روپے غبن کرلئے گئے ہیں۔ اس غبن کے لئے بینک کے متعلقہ عملہ نے درج ذیل طریقہ کار اختیار کیا۔

۱۔ رقم غیر متعلقہ اکاؤنٹ میں جمع کی گئیں

۲۔ جعلی اکاؤنٹ کھولے گئے

۳۔ جعلی بینک اسٹیٹمنٹ اور جعلی معیادی اکاؤنٹ کے سرٹیفیکیٹ جاری کئے گئے۔

۴۔ جعلی قرضے کا اجراء کیا گیا۔

بینک نے لکھا کہ شکایت موصول ہونے کے بعد بینک نے اپنے عملے کے خلاف NAB میں درخواست دی تھی جس پر NAB نے متعلقہ عملہ سے تحریری بیان لیا جو بینک نے بینکنگ محتسب کو اپنی رپورٹ کے ساتھ پیش کیا۔ بینک کی تحقیقاتی رپورٹ میں اعتراف کیا گیا تھا کہ یہ ایک حقیقت ہے کہ بینک میں فراڈ ہوا ہے جس میں متعلقہ برانچ مینجر ملوث تھا۔ بینک کی مقامی انتظامیہ کو متعلقہ عملہ کی جائداد و دیگر اثاثہ جات حاصل کرنی چاہیئے تاکہ بینک کے نقصان کی تلافی ہو سکے۔

بینک کی مقامی انتظامیہ کو تحقیقاتی ادارے سے مسلسل رابطہ رکھنا چاہیے تاکہ ملوث افراد سے رقم کی وصولی ہو سکے۔

بینک فراڈ میں ملوث عملہ سے ضمانت نامہ حاصل کیا جاسکے تاکہ بعدازاں عیاں ہونے والے فراڈ کی تلافی ہو سکے۔

ملوث عملہ کے خلاف انضباطی کاروائی کی جائے فرار واقعی سزا دی جائے اور متاثرہ افراد کی جانب سے موصول ہونے والے دعویٰ جات کی تصدیق کے لئے Claim Evaluation Committee قائم کی جائے تاکہ موصول ہونے والے دعویٰ جات کا باقاعدہ جائزہ لے کر صرف جائز دعویٰ جات کو منظوری کے لئے پیش کیا جائے۔

بینکنگ محتسب کے ادارے نے میں بینک اور شکایت کنندہ سے موصول شدہ ریکارڈ کا عمیق جائزہ لیا اور باقاعدہ سماعت کے دوران بینک اور شکایت کنندہ کا نقطہ نظر سننے کے بعد یہ نتیجہ اخز کیا گیا کہ شکایت کنندہ کا claim بالکل جائز ہے۔ کیونکہ اس کے پاس میعادی اکاؤنٹ کی باقاعدہ رسیدات موجود ہیں۔ جو بینک کی جاری کردہ اصل رسیدات کی مماثل پائی گئیں۔

دورانِ سماعت بینک نے تسلیم کیا کہ بنکرز چیک مالیتی -/1,300,000 روپے شکایت کنندہ کی جعلی دستخطوں پر جاری کیا گیا ہے۔ بینک نے یہ غلطی تسلیم کرلی مگر اس کی کوئی توجیح پیش نہیں کی گئی۔

ان سہولیات کے تحت فائدہ اٹھانے کے باعث آج تقریباً پانچ سو بیس ارب روپے اور بارہ لاکھ ٹرانسیکشنز ہر روز کئے جاتے ہیں۔ برانچ لیس بینکنگ کے تقریباً -/351,912 ایجنٹ ہیں۔ (Source SBP Branchless Banking Newsletter for Jul-Sep 2016).

اس تیزی سے پھیلتے ہوئے کاروباری سلسلے کو خاص طور پر رقم کی ایک جگہ سے دوسری جگہ منتقلی کے مدنظر اتنے ہی اعلیٰ معیار کے حفاظتی اقدامات کی بھی ضرورت ہے۔ ایک بات جو بڑی وضاحت کے ساتھ سامنے آئی وہ یہ تھی کہ بینکوں سے فریبی افراد رقوم نکال کر Microfinanace Bank اور موبائل کمپنیز کے کسٹمرز کے نام ان رقوم کو منتقل کرتے ہیں۔ بینکنگ محتسب کے ادارے کے لئے یہ مشکل ہوتا ہے کہ وہ ان موبائل کمپنیز اور مائیکروفائنس بینکوں میں بھیجی جانے والی رقوم کے بارے میں فیصلہ کر سکے کیونکہ قانونی طور پر یہ ادارے (مائیکروفائنس اور موبائل کمپنیز) بینکنگ محتسب کے دائرہ کار میں نہیں آتے۔ خیال کیا جاتا ہے کہ چوری کی جانے والی رقوم کی پوری money trail تک پہنچنے کے لئے اربابِ حل وعقد، مائیکروفائنس بینکس، انویسٹمینٹ بینکس اور موبائل کمپنیز کی بینکاری کو بینکنگ محتسب کے دائرہِ اختیار میں شامل کرنے پر غور کرینگے۔

۴۔ شکایتوں کے تصفیے کے سلسلے میں غیر معمولی تاخیر

ہماری تحقیقاتی کاروائی کے دوران عام طور پر یہ محسوس کیا گیا ہے کہ بینک زحمت طلب شکایتوں میں اپنی حقیقی اور تحقیقاتی رپورٹیں بھیجنے میں ناقابل قبول حد تک تاخیر کرتے ہیں۔ حالانکہ فیڈرل اومبڈسمین انسٹی ٹیوشنل ریفارمس ایکٹ 2013 کی ہدایات میں صاف طور پر واضح کر دیا گیا ہے کہ بینک کو 15 دن کے اندر اپنا جواب بھیج دینا چاہیئے۔ بینکوں کی درخواست پر اس مدت میں 7 دن کی مزید توسیع دی جاسکتی ہے۔ عام طور پر بینک اس قانونی اصول کی پرواہ نہیں کرتے خصوصاً زحمت طلب اور پیچیدہ مقدمات ہیں جیسے متوازی بینکاری وغیرہ۔ ہم ان کی مشکلات کو سمجھتے ہیں اور زحمت طلب اور پیچیدہ نوعیت کی بناء پر ان کو کافی وقت دے دیتے ہیں لیکن معمولی معاملات جیسے گاڑیوں کے قرضے، این او سی کا اجراء، یا بینک کے ملازمین کی بدتمیزی وغیرہ ایسے معاملات ہیں جن میں تاخیر کا کوئی جواز نہیں ہوتا۔ بینکوں کی جانب سے سست رفتاری کے معاملات کو بھی دیکھنے کی ضرورت ہے اور یہ فرض ریگولیٹر کو انجام دینا چاہیئے۔

مزید براں ہم کو اکثر ایسے واقعات کا سامنا کرنا پڑا جہاں بینکوں کو ادائیگی کے لئے شکایت کنندہ کو ادائیگیاں کرنا پڑی لیکن ان کی اندرونی پالیسی اور حتمی منظوری بہت وقت لیتی ہے جو فوری انصاف کی فراہمی کے مقصد کی نفی کرتی ہے۔

اس لئے یہ بہت ضروری ہے کہ بینکوں کو ہدایت کی جائے کہ وہ اپنے شکایتی نظام میں تبدیلی لائیں اور سرخ فیتے والے نظام کو ختم کریں۔ تاکہ صارفین کو جلد ادائیگی ہو سکے۔ اس امر کی ضرورت ہے کہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان اپنے BPD سرکلر نمبر 17 مورخہ 7 جون، 2004 پر مکمل عمل درآمد تلقین کرے۔

۵۔ متوازی بینکاری

سال رواں میں درج کرائی جانیوالی شکایتوں میں ایک مجموعی جائزے سے پتہ چلتا ہے کہ متوازی بینکاری کے ذریعے صارفین کی بڑی رقومات دھوکا دہی سے نکالی گئی ہیں۔ اس مرض کا علاج صرف اور صرف یہ ہے کہ بینک اپنے وضع کئے ہوئے کنٹرول سسٹم کی پاسداری کو یقینی بنائیں اور اس سلسلے میں بینکوں کے آڈٹ افسران کی تعداد میں اضافے کے ساتھ ساتھ انکی استداد میں بھی بہتری لائی جائے علاوہ ازیں صارفین سے اعلیٰ سطح کے افسران کے رابطے استوار کئے جائیں تاکہ یہ افسران ان رابطوں کے ذریعے بینک کی برانچوں کے افسران کی اہلیت اور انکی کارکردگی پر نظر رکھ سکیں۔ یہاں یہ عمل بھی قابل ذکر ہے کہ مجموعی طور پر بینکوں میں نئی بھرتی کے وقت اور خصوصی طور پر دوسرے بینکوں سے ملازمت میں لئے جانے والے اسٹاف کی چھان پھٹک (screening) توجہ سے نہیں کی جاتی۔ اکثر شکایتوں کی تحقیقات کے نتیجے میں یہ بات سامنے آئی ہے کہ ایک بینک میں فراڈ (دھوکہ دہی) کے بعد وہی شخص دوسرے بینک میں اور بعض اوقات اعلیٰ پوزیشن پر نوکری حاصل کر لیتا ہے اور پھر پہلے سے بڑی رقم کے فراڈ میں ملوث پایا جاتا ہے۔ ضرورت اس امر کی ہے کہ اسٹاف کی بھرتی کے وقت سفارش کو نظر انداز کرتے ہوئے صرف اسکے تجربے کو مدنظر نہ رکھا جائے بلکہ اسکے تمام کوائف کی مناسب چھان بین کی جائے۔

۲۔ بینک ایشورینس / بینکوں کے تیسرے فریق کی مصنوعات کی فروخت

گزشتہ چند سال سے بینکوں نے تیسرے فریق کی خدمات کی فروخت بھی شروع کی ہیں۔ خصوصاً بینک ایشورنس کی۔ بینک ایشورنس کی غلط فروخت کی بات مناسب یا معقول کنٹرول یا مانیٹرینگ میکانزم اور اسٹیٹ بینک کی جاری کردہ گائیڈ لائنز اور سیکیورٹی ایکس چینج کمیشن پاکستان (SECP) کی کھلی خلاف ورزیاں دیکھی گئی ہیں۔

اسٹیٹ بینک آف پاکستان اور سیکیورٹی ایکس چینج کمیشن بار بار ضروری رہنما ہدایات جاری کرتے رہتے ہیں کہ امانت داروں اور کھاتے داروں کے مفادات کا تحفظ کیا جائے۔ سیکیورٹی ایکس چینج کمیشن نے اپنی 31 جولائی، 2016 کو اپنے رہنما اصولوں میں بینک ایشورینس کی فروخت کے متعلق بڑی وضاحت سے مطلع کیا ہے کہ بینک اس بات کو یقینی بنائے کہ بیمے کے ایکزیکٹیو اور مخصوص افراد مناسب طور پر تربیت شدہ ہیں۔ اور بیمے کی متعلقہ مصنوعات کی گہری واقفیت رکھتے ہیں جن کی وہ خرید و فروخت کرتے ہیں اور توثیق کے مرحلے سے گزر چکے ہوں۔

غلط نمائندگی یا پالیسی کے متوقع فوائد کے متعلق گمراہ کن رہنمائی، سالانہ پریمیم کی ملنے والی رقم کی مقدار یا گاہک کو ملنے والی مراعات کو روکنے پر زور دینا چاہیئے کیونکہ یہ مارکیٹ کی کیفیت کو گمراہ کرنے کے مساوی ہے۔

ایسی مثالیں موجود ہیں جہاں پالیسی بے پڑھے لکھے فرد، کم آمدنی والے ان اشخاص کو فروغ کی گئی، جو شرائط وضوابط اور پالیسی کی دفعات کو سمجھنے کی صلاحیت نہیں رکھتے تھے بلکہ سالانہ پریمیئم ادا کرنے کی صلاحیت ہی نہیں رکھتے تھے۔ لیکن ان کو ایجنٹ کے نقطہ نظر سے پالیسی سرمایا کاری کے بہتر منافع حاصل کرنے کی توقع پر جاری کر دی جاتی ہے اور اس طرح ان کو محنت کی کمائی ہوئی ڈیپاذٹ شدہ رقم سے بھی محروم کر دیا جاتا ہے۔

SECP نے 'Insurance Need Analysis' کے عنوان سے بینکوں کو ایک خاکہ بھی فراہم کیا ہے جس کے مطابق کسی بھی بیمہ پالیسی فروخت کرنے سے قبل SECP کے فراہم کردہ خاکے پر عمل کرنا چاہیئے۔

علاوہ ازیں بینک ایشورنس کے ساتھ ساتھ بینکوں کی ذیلی شاخیں Assets Management Companies سے کئے ہوئے معاہدوں کے تحت ان کی دستاویزات کی فروخت بھی کرتے ہیں۔ بینک جب ان خدمات کو فروخت کرتے ہیں تو گاہکوں کو سرمایہ کاری سے مناسب طور پر آگاہ نہیں کرتے اور اس وقت جب اسٹاک ایکسچینج مائل بہ زوال ہوتے ہیں اور گاہک اپنے زر اصل سے بھی محروم ہو جاتے ہیں۔ ہمارا خیال ہے کہ اسٹیٹ بینک کو صرف اس شعبے کے لئے خصوصی اور مناسب رہنما اصول جاری کرنا چاہیئے۔ اور یوں بینکوں اور گاہکوں کے مفاد کا تحفظ کرنا چاہیئے۔

اس لئے سفارش کی جاتی ہے کہ ایک شفاف اور واضح میکنزم قائم کیا جائے بینکوں کی طرف سے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی گائیڈ لائنز کو باقاعدہ بنانے کا طرز عمل جاری رکھا جائے جو تیسرے فریق کی پیداواروں کی فروخت کو شفاف بنانے کے لیئے ہوں اور اس کی مسلسل مانٹرنگ کی جائے۔ تاکہ معصوم صارفین کو زیرو صفر شرح کے نقصانات سے بچایا جائے جو غلط فروختگی سے پیدا ہوتے ہیں۔

۳۔ بغیر برانچ کی بینکنگ (Branchless Banking)

اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی جانب سے کئے جانے والے اقدامات کے باعث بغیر برانچ کی بینکنگ میں خاطر خواہ اضافہ دیکھا گیا ہے۔ ان اقدامات سے متوسط طبقے کے لوگ بھی بڑے تجارتی اور کاروباری لوگوں کی طرح اب نئی ٹیکنالوجی سے بھرپور فائدہ اٹھا رہے ہیں اور نہ صرف شہروں میں بلکہ دیہاتوں میں بھی موبائل فون کمپنیوں کی معاونت سے کی جانے والی بینکنگ سروسز سے فائدہ اٹھا رہے ہیں۔ اپنے بلوں کی ادائیگی اور چھوٹی رقومات کی ایک جگہ سے دوسری جگہ منتقلی اب موبائل فون کے ذریعے ممکن ہوگئی ہے۔ جیسے جیسے وقت گزرے گا معاشی نظام میں اس درمیانہ درجے کے حصے کو مزید تقویت ملے گی۔

مسائل جن کی نشاندہی 2016 میں کی گئی

ا۔انٹرنیٹ بینکاری

روایتی بینکاری کے مقابلے میں e-Banking کو پوری دنیا میں ترجیح دی جارہی ہے۔امسال پاکستان میں e-Banking کے تحت کئے جانے والے کاروبار میں 16% اضافے کا رجحان دیکھا گیا جبکہ رقم کے حساب سے یہ اضافہ 4% تھا۔تجارتی لین دین کے علاوہ بڑی رقوم کی ایک جگہ سے دوسری جگہ منتقلی میں electronic transaction پوری دنیا کی طرح ہمارے ملک میں بھی بغیر برانچ اور موبائل بینکنگ کو تقویت دے رہی ہے۔

ٹیکنالوجی کی اس ترقی کے ساتھ ساتھ یہ بھی ضروری ہے کہ ٹیکنالوجی کے حصار کو مضبوط کیا جائے تاکہ فریبیوں سے محتاط رہا جائے جو جدید ٹیکنالوجی کے ذریعے گاہکوں کے کھاتے تک پہنچنے کی کوشش کرتے ہیں اور ان کی خفیہ اور ذاتی معلومات کو ناجائز طور پر استعمال کر کے بینکوں کے کھاتے داروں کی بڑی رقم ہضم کر جاتے ہیں۔ اسٹیٹ بینک آف پاکستان نے اسی حفاظتی حصار کی مضبوطی کے لئے یکم اپریل 2016 سے

"Regulations for Security Internet Banking" کا اجراء کیا۔

مرکزی بینک کی ہدایات کے باوجود یہ دیکھا گیا کہ کچھ بینکوں نے Two Factor Authentication (2FA) کی ہدایات کا ابھی تک مکمل طور پر اطلاق نہیں کیا۔بینکوں کے اس تساہل کے باعث گزشتہ سال بینکنگ محتسب کے ادارے کو ملنے والی شکایت میں خاطر خواہ اضافہ ہوا۔اور عمومی طور پر پایا گیا کہ بینکنگ کسٹمرز e-Banking کے باعث پیدا ہونے والے خطرات سے آگاہی نہیں رکھتے۔بینکوں کے لئے لازم ہے کہ جب وہ کوئی نیا Product متعارف کرائیں تو اس سے پہلے اس کے گرد مضبوطی کا حصار کھینچے تاکہ نہ صرف کسٹمر بلکہ بینکوں کو بھی کوئی زک نہ اٹھانہ پڑے۔

زیادہ تر انٹرنیٹ فریب دو مرحلوں میں انجام پاتے ہیں۔

* پہلے تو فریبی غیر قانونی طور پر صارف کے اکاؤنٹ کی معلومات حاصل کرتے ہیں جیسے استعمال کنندہ کا نام اور پاس ورڈ۔
* دوسرے بعد ازاں ان معلومات کو استعمال کرتے ہوئے اپنے شکار کی رقم کسی دوسرے اکاؤنٹ میں منتقل کر دیتے ہیں اور پھر وہاں سے نکال لیتے ہیں۔چال باز اور فریبی عام طور پر گاہک کی ذاتی معلومات ان ذرائع سے حاصل کر سکتے ہیں۔
* مطلوبہ شکار کے مالیاتی کاروبار کو نگاہ میں رکھتے ہیں اور کاروبار میں جو سودا کاری ہوئی ہے اس کو ریکارڈ میں رکھتے ہیں۔
* Phishing میں ای میل اسکیمپ اور گاہک کے بینک کی جانب سے نقلی ای میل کا ارسال کرنا تاکہ اس کی ذاتی معلومات کا یقین ہو جائے۔یعنی online پر استعمال کرنے والے کا نام اور پاس ورڈ
* صارف کے کمپیوٹر پر اس کی اطلاع کے بغیر آزاد دی جانے والا سوفٹ ویر کی تنصیب

بینکوں کے لئے یہ ضروری ہے کہ وہ اس فریب کو روکنے کے لئے متبادی اور انسدادی طریقے اختیار کریں۔ضرورت ہے کہ بینک ایسی مناسب پالیسی اختیار کریں جو مسلسل مانیٹرنگ، اکثر و بیشتر جائزے اور صارف کے تحفظ کے لئے نئے انتظامات کو اپنائے تاکہ ان کے نظام عمل کو سائبر کے حملوں سے تحفظ حاصل ہو سکے۔بہر حال قابل غور نکتہ بدستور وہی ہے جو موجودہ سسٹم (فائر والز) کو بینک کی وسعت تک محدود رکھے نیز اس کے گاہکوں کو بھی تحفظ اور اطمینان نصیب ہو۔

بینکوں کا یہ بھی فریضہ ہے کہ وہ اپنے گاہکوں کو ان خطرات سے آگاہ کریں جو online سے وابستہ ہیں اور بطور خاص ان کو جلی حروف میں خبردار کیا جائے کہ وہ اپنے کارڈوں، دستاویزات اور پاس ورڈ کسی بھی غیر شخص کو دینے سے گریز کریں اور وقتاً فوقتاً ان کی مسلسل مانیٹرنگ، جائزہ اور باضابطہ مدافعت کے تحفظ کے لئے موثر معیارات میں اضافہ کرے۔

بینکنگ محتسب جناب انیس الحسنین نے پروگرام کے اختتامی اجلاس میں شرکت فرمائی اور نمایاں کارکردگی پر شرکاء کو سرٹیفکیٹ دیئے۔

۴۔راولپنڈی ریجنل آفس میں توسیع

راولپنڈی/اسلام آباد اور اس کے گردونواح کے اضلاع کی شکایات میں نسبتاً قدرے اضافہ ہوا ہے اور اس ضمن میں شکایت کنندہ کی ریجنل آفس میں آمد میں بھی اضافہ ہوا ہے۔لہذا اس مقصد کے لئے اسٹیٹ بینک (بینکنگ سروسز کارپوریشن) سے 800 مربع فٹ اضافی جگہ حاصل کی گئی۔دوران سال راولپنڈی ریجنل آفس کی توسیع/تزئین کا کام مکمل کیا گیا جس سے شکایت کنندگان کی نشت اور عملہ کے لئے ضرورت کے مطابق کشادہ جگہ حاصل ہوگئی۔

۵۔ٹینڈرز (پیش کش کی طلبی)

دوران سال PPRA کے ذریعہ درج ذیل اشیاء/خدمات کی فراہمی کیلئے پیش کش طلب کی گئیں۔

* سالانہ رپورٹ 2015 کا خاکہ اور طباعت
* لیٹر ہیڈ،لفافے،شکایت فارم،عام طور پر پوچھے جانے والے سوالات اور بینکنگ محتسب کے Mounted Posters کی چھپائی
* سوفٹ ویئر کے سالانہ لائیسنس کی فیس
* لیپ ٹاپ
* راولپنڈی ریجنل آفس کی تزئین وزیبائس
* Oracle Database standard Edition with Standard Support for Production Server (For 25 users)
* کراچی سیکریٹریٹ کے لئے دفتری فرنیچر کی فراہمی



صنعت کاروں کی جانب سے کئے سوالوں کا جواب دیتے ہوئے بینکنگ محتسب نے اس تجویز سے اتفاق کیا کہ بینکوں کو e-CIB رپورٹ پر اپنے اکاؤنٹ ہولڈر کو اعتماد میں لینا چاہیئے ۔تاہم قانونی تقاضوں کے پیش نظر تاجر اور صنعت کار حضرات کو اس ضمن میں اپنا موقف تحریری طور پر بینکنگ محتسب کے کراچی آفس اور دیگر مجاز اداروں کو روانہ کرے تا کہ اس تجویز پر غور خوض کے بعد کوئی فیصلہ کیا جا سکے۔

iv۔ایوان صنعت وتجارت کراچی کی ذیلی کمیٹی برائے بینک وانشورنس کے اراکین سے ملاقات

جناب عاطف جمیل الرحمان چیئرمین، جناب شیخ دانش اقبال ڈپٹی چیئرمین، سب کمیٹی برائے بینک وانشورنس نے یکم دسمبر 2016 کو بینکنگ محتسب سے ان کے دفتر میں ملاقات کی اور باہمی دلچسپی کے امور پر تبادلہ خیال کیا اور اس امر پر اتفاق کیا گیا کہ ایسی ملاقاتیں مختلف اداروں اور ایوان صنعت وتجارت کے درمیان باہمی رابطہ میں اضافہ ثابت ہوسکتی ہے۔

۳۔افرادی قوت کی کارکردگی میں اضافہ

i۔کوئیک بز(Quck Biz) کے زیر اہتمام Advance Excel 2007, 2010 & 2013 کے بارے میں تربیتی کورس

Quick Biz نے Excel میں مہارت میں اضافہ کے لئے 9 جنوری، 2016 کو ایک کورس ترتیب دیا جو Dash Board سے متعلق تھا۔ بینکنگ محتسب کے دفتر سے جناب ظفر اقبال، اسسٹنٹ ڈائریکٹر فنانس نے اس کورس میں شرکت کی۔

ii۔ادارہ بینکاران پاکستان کی جانب سے "صارفین سے بہتر برتاؤ" کے بارے میں ایک روزہ ورکشاپ کا انعقاد

ادارہ بینکاران پاکستان نے ایک ورکشاپ کا انعقاد 19 مارچ، 2016 کو کیا جس کا مقصد تھا کہ عالمی طور پر بینکوں کے صارفین کی فلاح کے لئے کیا ہو رہا ہے اور اس ضمن میں بین الاقوامی مارکیٹ میں بینکوں سے کیا توقعات کی جارہی ہیں۔
یہ ورکشاپ محترمہ سندس سلیم صاحبہ، ڈپٹی ڈائریکٹر، کنسیومر پراٹیکشن ڈیپارٹمنٹ، اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی نگرانی میں ہوئی۔ بینکنگ محتسب سے شیخ طحہ احمد، اور ستیش اندر جیسرانی، اسسٹنٹ ڈائریکٹرز نے اس ورک شاپ میں شرکت کی۔

iii۔ادارہ بینکاران پاکستان کراچی میں MS Excel میں ثانوی کورس کا انعقاد

اس کورس کا مقصد شرکاء کی پیشہ ورانہ مہارت میں اضافہ کرنا تھا تا کہ اعداد وشمار کا مستعدی اور کم از کم وقت میں انطامیہ کو پیش کیا جا سکے۔ یہ کورس جناب رحیم ذوالفقار علی جو MS Office کے ماہر اور ماسٹر ٹرینر ہیں کی نگرانی میں منعقد کیا گیا تھا۔ بینکنگ محتسب کے دفتر سے محترمہ عروج شفیع، اسسٹنٹ ڈائریکٹر، ہیومن ریسورس نے اس کورس میں شرکت کی۔

iv) تعارفی/تربیتی پروگرام برائے Investigation Officers

بینکنگ محتسب کراچی میں تعینات Investigation Officers کے لئے ایک تربیتی پروگرام ترتیب دیا گیا۔ جس کے دوران بینکنگ محتسب میں شکایات کے ازالے کا طریقہ کار سے متعلق شرکاء کو آگاہی دی۔ اس پروگرام کے دوران متوازی بینکنگ کے ذریعہ فراڈ، کریڈٹ کارڈ سے متعلق تنازعات (شکایات)، انٹرنٹ بینکنگ اور بینکنگ کے علاوہ دیگر خدمات کی فروخت یعنی کہ Bancassurance اور ATM کارڈ کے مسائل سے متعلق کیس سٹڈیز پیش کی گئیں اور درج بالا بینکنگ پروڈکٹس اور ان کے پس منظر سے شرکاء کو آگاہی دی گئی۔ یہ پروگرام جو ایڈوائزر محمد علی جانگڑہ نے دیگر ایڈوائزر کی معاونت سے ترتیب دیا تھا۔

متفرق سرگرمیاں اور بہتری کے لئے کئے گئے اقدامات

سال 2016 کے آغاز سے بھی بینکنگ محتسب کے عملہ کے اراکین نے نئے جوش اور ولولہ کے ساتھ بینک اور شکایت کنندگان کے تنازعات کو غیر جانبدارانہ طور پر مبنی بر انصاف حل کرانے کا عہد کیا۔ اس ضمن میں گزشتہ چند سال کے تجربات اور حاصل کی گئی تکنیکی مہارت کے اچھے نتائج اس سال کے دوران حاصل ہوئے۔

ماضی کی طرح اس سال کے دوران بھی ممکن کوشش کی گئی کہ شکایت کنندگان کو کم از کم مدت میں ان کی شکایات کا ازالہ / حل انصاف کے ساتھ ان کے دروازہ پر مہیا کیا جائے۔

ا۔ شکایات کا ازالہ

31 دسمبر، 2016 کو ختم ہونے والے سال میں بینکنگ محتسب کو موصول ہونے والی شکایت کا ازالہ اوسطاً 55 دن میں کیا گیا۔ جبکہ یہ مدت گزشتہ سال 53 دن تھی۔ اس اوسطاً مدت میں اضافہ کی وجہ دوران سال موصول ہونے والی شکایات کی کثیر تعداد جو انٹرنیٹ کے ذریعے غیر قانونی طور پر مختلف اکاؤنٹس سے رقم کا دوسرے اکاؤنٹس میں منتقل کرانے سے متعلق تھیں۔ چونکہ ایسی شکایات دقیق مسائل کی حامل ہیں اور اس کے اسباب، طریقہ کار سے متعلق تمام امور نہایت تکنیکی تحقیقات کے متقاضی ہوتے ہیں۔ اس لئے اس بارے میں نتائج اخز کرنے میں تاخیر ہوتی ہے۔ تاہم 55 دن کی یہ مدت فیڈرل اومبڈسمین انسٹی ٹیوشنل رفارمس ایکٹ میں دی گئی 60 دن کی معیاد سے کم ہے۔

۲۔ بینکنگ محتسب کا ایوان صنعت وتجارت کا دورہ

i۔ وفاقی ایوان صنعت وتجارت کراچی (FPCCI)

بینکنگ محتسب جناب انیس الحسنین نے، وفاقی محتسب جناب سلمان فاروقی، وفاقی محتسب برائے ٹیکس، عبدالرؤف چوہدری، وفاقی محتسب برائے تحفظ کار کن خواتین جسٹس (ریٹائرڈ) محترمہ یاسمین عباسی صاحبہ اور صوبائی محتسب سید پیر علی شاہ کے ہمراہ مورخہ 3 فروری، 2016 کو وفاقی ایوان صنعت وتجارت (FPCCI) کا دورہ کیا اور عبدالرؤف عالم، سینئر نائب صدر، دیگر صدر اور موقع پر موجود دیگر ممبران سے ملاقات فرمائی۔

ii۔ کراچی ایوانِ تجارت صنعت (KCCI)

وفاقی محتسب جناب سلمان فاروقی، وفاقی محتسب برائے ٹیکس جناب عبدلرؤف چوہدری، بینکنگ محتسب جناب انیس الحسنین، وفاقی محتسب برائے تحفظ کارکن خواتین جسٹس (ریٹائرڈ) محترمہ یاسمین عباسی نے ایوان تجارت، صنعت کراچی میں ایک مشترکہ میٹنگ میں شرکت فرمائی۔

میٹنگ میں مختلف محتسب اداروں کے کردار زیرِ غور رہے اور یہ بات تسلیم کی گئی کہ محتسب کے ادارے پاکستان کے غریب شہری کے لئے قائم کئے گئے ایسے ادارے ہیں جس میں مسائل کے جلد حل کے ساتھ ساتھ شکایت کنندہ کو بغیر کوئی فیس ادا کئے انصاف کی فراہمی ہوتی ہے۔

iii۔ ملتان ایوان صنعت وتجارت

بینکنگ محتسب جناب انیس الحسنین نے 8 مارچ، 2016 کو ایوان صنعت وتجارت ملتان کا دورہ کیا۔ تاجروں اور صنعت کاروں سے خطاب کرتے ہوئے بینکنگ محتسب نے فرمایا کہ بینکنگ محتسب کا ادارہ بینکوں کے خلاف شکایات کے ازالہ میں ہمہ تن مصروف ہے۔ آپ نے فرمایا کہ ہر سال 6000-5000 شکایات موصول ہوئی ہیں۔ موصول ہونے والی شکایت کے حل کے لئے کوئی فیس نہیں لی جاتی ہے۔

آپ نے فرمایا کہ بینکنگ محتسب کے جاری کردہ احکامات میں سے 98% پر بلا تاخیر عمل درآمد ہو جاتا ہے۔

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

صارفین پروڈکٹس (ذیلی درجہ بندیاں)

نمبر شمار	درجہ بندیاں	2016	2015
1	کریڈٹ کارڈز	684	554
2	صارفین کے قرضے	349	271
3	گاڑیوں کے قرضے	222	163
	میزان	**1255**	**988**

تصفیہ شکایات بلحاظ مدّت

دنوں کی تعداد	شکایات کی تعداد	%
ایک سے 30 دن	480	32
30 تا 60 دن	321	22
60 تا 90 دن	217	15
90 دن سے زائد	314	21
زیرکار	141	10
میزان	**1473**	**100**

آنے والی اور جانے والی ڈاک

گزشتہ سال سے مقابلہ کرتے ہوئے معلوم ہوتا ہے کہ کام کا بوجھ زیرِ رواں سال میں بہت بڑھ گیا ہے جیسا کہ اعداد و شمار سے ظاہر ہوتا ہے۔ آنے والی شکایات کا حجم بڑھنے کے ساتھ ساتھ ہماری بینکوں اور صارفین سے خط و کتابت کے حجم میں بھی اضافہ ہوا ہے۔

سال	2016	2015
آنے والی ڈاک	15,440	10,945
جانے والی ڈاک	13,670	11,905
میزان	**29,110**	**22,850**

ریویو کی درخواستیں اور صدر کو بھیجی جانے والی درخواستیں

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

زیرِ تبصرہ سال کے اند 1271 باضابطہ شکایتوں کا تصفیہ ہوا جن کے خلاف 111 درخواستیں صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کو کی گئیں۔

31 دسمبر، 2016 تک اتھمقد مات یا معاملات بینکنگ محتسب کو ریویو یا نظر ثانی کی درخواستیں داخل کی گئیں۔ جن میں سے چار کو خارج کر دیا گیا اور تین درخواست کو قبول کر لیا گیا۔

وصول ہونے والی شکایات کی نوعیت

ذیل کے جدول میں 2016 اور 2015 کے درمیان مجموعی (باضابطہ اور بے ضابطہ) شکایات کا تقابلی تقشہ پیش کیا گیا ہے۔ شکایات کی مختلف شعبوں میں درجہ بندی کی گئی ہے۔

شکایات کی تعداد

نمبر شمار	درجہ بندیاں	2016	2015
1	ملازمت کی نااہلیت، تاخیر، دیگر	3142	1297
2	اے ٹی ایمس	1458	1384
3	صارفین کی پراڈکٹس	1255	988
4	پیشگیات / قرضے اور ڈیپازٹس	804	627
5	فراڈ	700	507
6	بیمہ	351	173
7	ڈیوٹی میں شدید غفلت	294	92
8	تفزن / دیگر	197	652
9	ملازمت کے ضابطے / قوائد	169	132
10	انٹرنٹ بینکنگ*	134	-
11	مفاد عامہ کے بلز	96	87
12	غیر ملکی کرنسی اکاؤنٹ	55	10
13	زکواۃ سے متعلق	41	28
14	گم شدہ چیکس	32	12
15	لاکرز	22	23
16	اعتماد شکنی	11	10
17	کرپشن یا بدنیتی سے عمل	8	61
18	برآمدگان / درآمدگان	7	3
19	متفرقات	4	3
	میزان	**8780**	**6089**

انٹرنٹ بینکنگ کے معاملات کی 2016 میں نئی درجہ بندی کی گئی ہے۔ اس سے پہلے اسے فراڈ میں شمار کیا جاتا تھا۔

شکایات کو مسترد کرنے کی وجوہات

مسترد شدہ شکایات وہ شکایات ہیں جو بینکنگ محتسب کے اس ضابطے اور قوانین میں نہیں آتی جو بینکنگ کمپنیز آرڈیننس کے تحت اس ادارے کے لئے مقرر کیا گیا ہے۔ اس لئے ایسی شکایات مسترد کر دی جاتی ہیں۔ جیسے کے اوپر دی گئی 54 شکایات جو کُل باضابطہ شکایات کا 4 فی صد ہیں۔ یہ وہ شکایات ہیں جو 2016 میں مسترد کی گئیں تھیں۔

ذیل کی جدول 2016 میں موصول شکایات کی استرداد کی نوعیت کا اظہار کرتی ہیں۔

شکایات کو مسترد کرنے کی وجوہ	2016	2015
شکایات جن پر متعلقہ عدالت نے پہلے ہی فیصلہ جاری کر دیا ہو	3	0
معمولی یا بلا جواز	6	9
قرضوں/مارک اپ/سود کی معافی کی خواہش	5	6
قانونی ضابطہ کی کاروائی کی تکمیل نہ ہونا	2	0
شکایات کسی کمرشل بینک کے خلاف نہ ہو	10	2
دیگر	10	3
عدالت یا اسٹیٹ آف پاکستان کے روبرو زیر سماعت	3	1
بینکوں کی پالیسی سے متعلق معاملات	9	5
قرضوں کے اجراء کی درخواست	4	0
قرض کی اقساط کی تبدیلی	2	0
میزان	**54**	**26**

سال	سماعت کی تعداد
2016	439
2015	396

باضابطہ سماعت کا ماہانہ اندراج

مہینہ	2016	2015	مہینہ	2016	2015	مہینہ	2016	2015
جنوری	116	90	مئی	112	120	ستمبر	96	114
فروری	122	92	جون	91	96	اکتوبر	111	111
مارچ	118	80	جولائی	65	84	نومبر	121	112
اپریل	109	89	اگست	109	105	دسمبر	83	124
						میزان	**1253**	**1217**

شکایات کا آخری مرحلہ

ذیل کی جدول 2016 میں موصول شکایات کی استرداد کی نوعیت کا اظہار کرتی ہے۔

کیفیت	**2016**	**2015**
منظور شدہ	614	636
انکار شدہ	444	335
مسترد	54	26
باقی	141	220
میزان	**1253**	**1217**

سال	طے ہونے والی مجموعی باضابطہ شکایات	مصالحت سے طے ہونے والی شکایات	احکامات جاری
2005(۸ماہ)	225	223	2
2006	665	613	52
2007	772	709	63
2008	337	290	47
2009 (i)	1776	1714	62
2010	916	822	94
2011	823	684	139
2012 (ii)	327	301	26
2013	1637	1514	123
2014	904	783	121
2015	1115	910	205
2016	1271	1020	251
میزان	**10768**	**9583**	**1185**

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

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

خلاصہ۔ 2016 میں شکایات کی کیفیت

یکم جنوری 2016 کو غیر حل شدہ باضابطہ شکایات کی تعداد 220 تھی۔ جبکہ سال کے دوران (باضابطہ) نئی 1253 شکایات موصول ہوئیں۔ ان 1473 شکایات میں سے 1020 شکایات باہمی مصالحت سے طے کرادی گئی۔ 251 میں حکم جاری کیا گیا۔ 61 شکایات کو اس لئے مسترد کر دیا گیا کہ وہ ہمارے قانونی دائرے سے باہر تھیں۔ اس طرح 31 دسمبر، 2016 کو زیر تفیہ باضابطہ شکایات کی تعداد 141 رہی۔ اس صورت کو ذیل کی جدول سے دکھایا گیا ہے۔

یکم جنوری 2016 کو غیر حل شدہ شکایات	220	مخلصانہ طور پر مصالحت سے طے ہوئیں	1020
نئی شکایات جو موصول ہوئیں	1253	مسترد شکایات	61
میزان	**1473**	میزان	**1332**
حکم جاری کیا گیا	251	**31** دسمبر **2016** کو بدست شکایات	**141**

کراچی	217	
سندھ (کراچی کے علاوہ)	111	
بلوچستان		18
خیبر پختونخواہ		54
آزاد کشمیر		10
گلگت بلتستان		2
میزان		1253

پنجاب شمالی اور وسطی

اٹک، بھکر، چکوال، چنیوٹ، فیصل آباد، گوجرہ، گجرانوالہ، گجرات، حافظ آباد، اسلام آباد، جھنگ، جہلم، قصور، خوشاب، منڈی بہاؤالدین، میانوالی، مری، ننکانہ صاحب، نارووال، اوکاڑہ، پاکپتن، راولپنڈی، ساہیوال، سرگودھا، شیخوپورہ، سیالکوٹ، ٹوبہ ٹیک سنگھ۔

پنجاب جنوبی

بہاولنگر، بہاولپور، چشتیاں، ڈیرہ غازی خان، خانیوال، لیّہ، لودھراں، مظفرگڑھ، رحیم یار خان، ملتان، راجن پور، وہاڑی

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

سال: **2016**

صوبہ / علاقہ	شاخوں کی تعداد	فی صد
پنجاب	7467	56
سندھ	3379	26
خیبر پختونخواہ	1377	10
بلوچستان	458	3
آزاد کشمیر	477	4
گلگت بلتستان	85	1
میزان	13243	

طے شدہ شکایات

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

گزشتہ سال میں باضابطہ شکایات وصول ہونے کی تعداد 1253 تھی جو 104 ماہانہ شکایتوں کا اوسط رہا جبکہ 2015 میں باضابطہ شکایتوں کی تعداد 1217 تھی جس سے 101 ماہانہ اوسط کا اظہار ہوتا ہے۔

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

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

2016 میں مشترکہ باضابطہ اور بے ضابطہ موصول ہونے والی شکایتوں کی تعداد 8780 تھی جو 2015 کی تعداد پر 44 فی صد اضافہ تھا۔

باضابطہ شکایات کی علاقہ وار تقسیم۔2016

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

علاقہ		شکایات کی تعداد
پنجاب		841
پنجاب (شمالی/وسطی)	496	
پنجاب (جنوبی)	109	
لاہور	236	
سندھ		328

شکایتوں کی مجموعی تعداد

ہم دو مختلف قسم کی شکایات وصول کرتے ہیں۔

(i) **غیر رسمی شکایات:** یہ وہ شکایات ہیں جو آرڈیننس 1962 کی قانونی ہدایت کے طریقہ کار کو پورے کئے جانے کے بغیر وصول ہوتی ہے۔ غیر رسمی شکایت کی وصولی پر شکایت کنندہ کو کاروائی کے طریقے سے آگاہ کیا جاتا ہے۔ اور جہاں ضرورت ہو وہاں بینکوں سے استدعا کی جاتی ہے کہ معاملہ مصالحت سے طے کرلیں۔ 2016 میں ایسی شکایات کی تعداد 7527 تک پہنچ گئی، جن میں سے 7136 شکایات پر مناسب توجہ دی گئی اور 31 دسمبر، 2016 تک نمٹادی گئیں۔ مقابلتاً 2015 میں غیر رسمی شکایات کی تعداد 4874 تھی۔

غیر رسمی شکایات کی مزید تقسیم ذیل میں دی گئی ہے۔

متفرق شکایات

* تحریری شکایات پیش کی گئیں، لیکن کوئی قانونی کاروائی مکمل نہیں کی گئی	2917
* اسٹیٹ بینک کی معرفت موصول ہونے والی شکایات	1751
متفرق شکایات کی کل تعداد	**4668**
* ادارے کے افسروں کی جانب سے زبانی غیر رسمی خدمات فراہم کی گئیں	367
* ای میل سے وصول ہونے والی شکایات	2492
غیر رسمی شکائیتوں کی کل تعداد	**7527**

2016 میں غیر رسمی شکایات کی وصولی کا ماہانا اوسط 627 تھا۔ یہ 54 فی صد اضافے کو ظاہر کرتی ہے جو 2015 میں 406 شکایات پر مبنی تھا۔

غیر رسمی شکایات کو نمٹانے والی کیفیت

وہ شکایات جو تحریر میں داخل کی گئیں لیکن کوئی قانونی کاروائی مکمل نہیں کی گئی اور وہ شکایات جو اسٹیٹ بینک کی معرفت موصول ہوئی ان کو متفرق کے ذیل میں رکھا گیا۔ سال بھر کے دوران 4668 شکایتوں کو متفرق ذیل میں رکھا گیا اور حسب ذیل طریقے سے نمٹایا گیا۔

منظور کی گئیں	348
مسترد کی گئیں	1995
قبول نہیں کی گئیں	1194
غیر رسمی شکایات میں منتقل کردی گئیں	740
باقیات	391

(تلافی کی جس رقم کا شکایت کنندہ نے دعوی کیا تھا وہ 9.5 ملین روپے تھی جو مصالحت کے ذریعے ان کو دلوائی گئی)۔

(جو شکایات ای میل سے وصول ہوں یا چلتے پھرتے شکایت کنندہ سے ان کو مختتم سمجھا جاتا ہے جبکہ شکایتی کو جواب فراہم کردیا جاتا ہے)۔

(ii) **باضابطہ شکایات:**

یہ وہ شکایات ہیں جو تحریر میں ان قانونی شرائط کی تعمیل کے بعد جو بی سی او کے باب چہارم میں تحریر کی گئی ہیں (یعنی شکایت کے مجوزہ فارم کا استعمال اور اوتھ کمیشنر سے باقاعدہ تصدیق اور قبل ازاں بینک کو ارزی نوٹس دیا جاچکا ہو۔)

الف: عارضی حکم امتناعی جاری کرنا

ب: سفارشات، احکامات اور فیصلوں کی تکمیل

محتسب کسی بھی شکایت پر دوسرے فریق کے خلاف حکم امتناعی جاری کرسکتا ہے لیکن اس حکم کی مدت 60 دن سے زائد نہیں ہوسکتی۔ محتسب کو تحقیر عدالت کے قانون کے تحت سول کورٹ کے اختیارات بھی حاصل ہیں۔

۴۔ بین الاقوامی محتسبوں کے اداروں سے تقابل

بینکنگ محتسب کے دفاتر کے یکساں معیار اور ہم آہنگی، اس کی آزادی، عدالتی ہدایات اور اختیارات، ساتھ ہی ساتھ محتسب کے تقرر اور علحیدگی کی شرائط، اور اس کے اخراجات کو پورا کرنے کے وسائل کی فراہمی وہ عام معیارات ہیں جو بین الاقوامی محتسب ایسوسی ایشن کی رکنیت کے لئے ضروری ہیں۔ دیگر بین الاقوامی محتسب ادارے کی طرح بینکنگ محتسب اب علاقائی اور بین الاقوامی سطح دونوں مقامات پر محرک اور موثر کردار ادا کر رہا ہے۔ یہ سہولتیں، اشتراک عمل، معلومات کا تبادلے، تجربے کی شراکت، اور بین الاقوامی محتسبوں کے بہترین طریقے کو اخذ کرنے سے ہی ممکن ہوئی ہیں۔

۵۔ ریویو/ نظر ثانی اور نمائندگی

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

(۱) محتسب کو کسی نتیجے، سفارشات، احکام، یا فیصلے کی اس درخواست پر جو شاکی فریق کی طرف سے موصول ہوئی ہو نظر ثانی کرنا ہوگی۔ یہ نتیجے سفارش، حکم کے 30 دن کے اندر موصول ہونا چاہیئے۔

(۲) محتسب کو ریویو کی درخواست پر فیصلہ 40 دن کے اندر کرنا ہوگا۔

(۳) محتسب ریویو میں، سفارش، حکم یا فیصلے میں تبدیلی، ترمیم، جزوی اصلاح یا سفارش، حکم اور فیصلے کو منسوخ بھی کرسکتا ہے۔

قانون XIV آف 2013 شق 14 کے تحت جو نمائندگی صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کو پیش کی جائے وہ درج ذیل شرائط پر مبنی ہو:

(۱) کوئی فرد یا فریق جو کسی فیصلے، حکم، نتیجے یا محتسب کی سفارشات اور احکامات سے شاکی ہو وہ ان فیصلوں، احکامات پر جاری ہونے کے 30 دن کے اندر صدر مملکت کو درخواست بھیج سکتا ہے۔

(۲) اگر ذیلی شق (1) کے تحت درخواست پیش کی گئی ہو تو نتیجے، فیصلے، حکم یا سفارشات کا حکم 60 دن تک التوا میں رہے گا۔

(۳) درخواست کسی وزارت، ڈیویژن یا محکمے کے توسط سے نہیں بھیجی جائے گی بلکہ براہ راست صدرِ مملکت کے نام ہوگی۔

(۴) صدر کے دفتر میں درخواست پر کاروائی کسی ایسے عہدہ دار سے کرائی جائے گی جو عدالت عظمے کا جج رہا ہو یا اس کی اہلیت رکھتا ہو یا وفاقی محتسب یا فیڈرل ٹیکس محتسب رہا ہو۔

(۵) صدرِ مملکت اسلامی جمہوریہ پاکستان کو کی جانے والی درخواستوں کا فیصلہ 90 دنوں میں متوقع ہوتا ہے۔

۶۔ رازداری

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

* بینکنگ کی خدمات کے سلسلے میں برآمد کندگان اور درآمد کندگان کی شکایات اور اعتبار نامے (ایل سی) کی ذمہ داریاں
* غیر ملکی کرنسی کے اکاؤنٹس ہولڈرز کی شکایات، خواہ اکاؤنٹ مقامی افراد کا ہو یا غیر مقامیوں کا
* ترسیلات زر کے متعلق شکایات خواہ اندرون ملک ہو یا بیرونِ ملک
* سود یا مارک اپ کی شرعوں کے متعلق اس بناء پر شکایت ہو کہ یا تو اسٹیٹ بینک کے کسی حکم نامے کی خلاف ورزی ہو یا باہمی معاہدے کی
* یوٹیلیٹی بلوں کی ادائیگی کے سلسلے میں کوئی شکایت۔

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

* بینک افسروں کی کرپشن یا بدنیتی
* صارفین سے معاملات کرتے ہوئے فرائض میں غفلت
* معاملات حل کرنے میں غیر معمولی تاخیر

بہرحال بینکنگ محتسب بینک کی پالیسیوں کے متعلق کوئی شکایت وصول نہیں کرسکتا۔ مثال کے طور پر ذیل کے امور بینکنگ محتسب کے دائرہ اختیار سے باہر ہیں:

* شکایات کنندہ کے قرضے یا مالی رقم دینے کی ہدایت نہیں کرسکتا۔
* بینک کے قرضوں، مارک اپ پالیسی، یا رسک پالیسی یا مختلف خدمات سے متعلق وہ چارجز جو اس کے چارجز کے شیڈول میں درج ہیں یا کسی پالیسی میں درج ہوں ان کے خلاف شکایات قبول نہیں کرسکتا۔
* بینک کے ملازمین کی شکایات، یا سابق ملازمین کی ملازمت کے شرائط وضوابط بھی بینکنگ محتسب کے دائرہ اختیار سے باہر ہیں۔

2013 کے قانون نمبر 14 کے شق 18 کے تحت بینکنگ محتسب کو ان تمام امور پر بلاشراکت اختیار حاصل ہے جو اس کے قانونی دائرے میں آتے ہیں۔

بینکنگ محتسب کے ادارے کا مقتدر ہونا

2013 کے قانون نمبر 14 نے وفاقی محتسب کے وسوخ میں عوام کو جلد اور بلا اخراجات، سہولت پہنچا کر صارفین کی بہتر خدمات کو فروغ دیا۔ ذیل کی معیاری، اداراتی اصلاحات سے بینکنگ محتسب کے اختیارات میں اضافہ کیا گیا ہے۔

۱۔ مالی اور انتظامی خودمختاری

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

۲۔ محتسب کے اداروں میں یکساں معیار کا قائم کرنا

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

۳۔ سول کورٹ کے اختیارات

ان اختیارات کے ماورا جو موجودہ قوانین کے تحت حاصل ہیں۔ تمام وفاقی محتسبوں کو از روئے 2013 کے قانون نمبر 14 کے تحت سول کورٹ کے ذیل کے اختیارات تفویض کئے گئے ہیں۔

ہمارا قانونی کردار

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

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

تنازع کے دونوں فریقوں کو بینکنگ محتسب کی خدمات بلا کسی معاوضے کے حاصل ہیں۔ فریقین یا شکایت کنندگان کے لئے یہ لازمی نہیں ہے کہ وہ ان نتائج کو تسلیم کریں جو ہم نے اخذ کئے ہیں۔ تنازعہ کے دونوں فریق آزاد ہیں کہ اگر وہ ہمارے نتائج سے مطمئن نہیں تو وہ صدر مملکت اسلامی جمہوریہ پاکستان کی خدمت میں ہمارے فیصلے کے خلاف درخواست دے سکتے ہیں تاہم اگر وہ بینکنگ محتسب کا فیصلہ تسلیم کر لیتے ہیں تو پارٹیوں کو اس پر پابند ہونا پڑے گا۔

ہماری خدمات بینکاری کے خفیہ قواعد کے تابع ہیں۔ ہم نہ بینکوں کے نام یا ان کے گاہکوں کے نام جن کی شکایت کو ہم سنتے ہیں کسی پر ظاہر نہیں کرتے۔ ہم نہ تو بینک کے کاروبار کے قوائد بناتے ہیں اور نہ ہی ہم ان پر کسی قسم کا جرمانہ عائد کرتے ہیں۔ اگر وہ قوائد کو چھپائیں یا ان کی حدود سے تجاوز کریں۔ تو ہم اسکی بابت بینک دولت پاکستان کی توجہ مبذول کراتے ہیں تاکہ وہ اس سلسلے میں میں انضباتی کاروائی کر سکے۔

قانونی نظام

بینکنگ محتسب کا دفتر ایک آزاد ادارے کے طور پر، بینکنگ کمپنیز آرڈیننس 1962 کے جز چہارم-اے کے تحت 2005 میں قائیم کیا گیا تاکہ تجارتی بینکوں کے خلاف صارفین کے شکوے شکایات کا ازالہ کیا جائے اور خود بینکوں کے درمیان متنازعات کا بھی۔ بعد میں پارلیمنٹ کا ایک قانون موسودہ دی فیڈرل اومبڈسمین انسٹی ٹیوشنل رفارمز ایکٹ 2013 (ایکٹ 14 آف 2013) مارچ 2013 میں تافذ ہوا۔ اس کی دفعات کا اثر یہ ہوا کہ رائج الوقت قانون میں جو دفعات اس بارے میں تضاد میں تھیں وہ منسوخ ہوگئیں بلکہ جو تضاد دوسرے قوانین میں تھا وہ بھی منسوخ ہوگیا۔ اور محتسب کو اپنے فیصلے پر نظر ثانی کرنے کا بھی حق عطا ہوگیا۔

دونوں قوانین بینکنگ کمپنیز آرڈیننس اور فیڈرل اومبڈسمین انسٹی ٹیوشنل رفارمز ایکٹ بینکنگ محتسب کے ادارے کو منظم کرتے ہیں۔

قانونی اختیارات کی حدود

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

* بینکنگ کے قواعد اور ضابطوں پر عمل درآمد میں ناکامی، اس میں اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی جانب سے وقتاً فوقتاً جاری ہونے والے ہدایت نامے اور اصول شامل ہیں۔
* ادائیگی، یا چیکوں، ڈرافٹوں یا بینکنگ کی دوسری دستاویزات یا فنڈز کی منتقلیوں میں تاخیر یا فریب
* فریب کارانہ یا غیر مصدقہ رقم نکالنا یا اکاؤنٹ میں سے قرض کی رقم منہا کرنا

ازطرف بینکنگ محتسب



مجھے بینکنگ محتسب پاکستان کے ادارے کے بارے میں سالانہ رپورٹ برائے 2016 پیش کرتے ہوئے بے انتہا مسرت محسوس ہورہی ہے۔ 2005 میں قائم ہونے والے اس ادارہ نے اب تک پیشہ ورانہ معیار اور کارکردگی میں مسلسل بہتری دکھاتے ہوئے ہزار ہا شکایت کنندگان کو بلا تاخیر اور مفت خدمات فراہم کی ہیں۔ یہ ادارہ بنیادی طور پر شکایات کو حل کرنے کیلئے نہایت آسان طریقہ کار اور دوستانہ ماحول میں کام کرتا ہے۔

Federal Ombudsman Institutional Reform Act 2013 کے نفاذ کا بنیادی مقصد محتسبین کے تمام اداروں میں پیشہ ورانہ ہم آہنگی اور شکایت کنندگان کو جلد از جلد انصاف فراہم کرنا ہے۔ بینکنگ محتسب کے ادارہ نے اس مقصد کے حصول کیلئے اپنی افرادی قوت میں اضافہ کے ساتھ ساتھ ان کی پیشہ ورانہ استعداد میں بہتری کیلئے بہت سارے اقدامات کئے۔ جس میں خاص طور سے اسٹاف کی تربیت کا اہتمام کیا گیا تا کہ یہ ادارہ غیر جانبدارانہ اور شفاف طریقہ سے شکایت کنندگان کی مدد کر سکے۔ افرادی قوتِ استعداد میں اضافے اور بہتری کے ساتھ خاص طور سے دورِ حاضر میں ہونے والی ٹیکنالوجی کے حصول اور بہتر استعمال کی صلاحیتوں سے مالا مال یہ ادارہ اس وقت بینکنگ کے شعبہ سے متعلق تمام تر شکایات بخوبی سمجھنے، پرکھنے اور جانچنے کی اہلیت کے ساتھ ساتھ شفاف طور پر فیصلہ کرنے کی استعداد سے بھرپور ہے۔

سال بہ سال موصول ہونے والی شکایتوں میں اضافہ اور خاص طور پر اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی جانب سے موصول ہونے والی عوامی شکایتوں میں بڑھتی ہوئی تعداد بینکنگ محتسب کے ادارہ کی عمدہ کارکردگی اور اس ادارہ پر اعتماد کا اظہار کرتی ہے۔ سال 2016 کی رپورٹ اور اس میں دیئے گئے اعداد و شمار اس ادارہ پر کئے جانے والے اعتماد کا مظہر ہے۔ مجھے فخر ہے کہ میں ایک ایسے ادارہ کی سربراہی کر رہا ہوں جو لوگوں کو اُن کی دہلیز پر بغیر کسی معاوضے کے اُن کی مشکلات اور پریشانیوں کا حل فراہم کرتا ہے۔

یہاں اس بات کا ذکر بھی از حد ضروری ہے کہ بعض مرتبہ شکایات کے حل میں تاخیر کا سبب بینکوں میں تحقیقات / منظوری کے مختلف مراحل میں غیر ضروری تاخیری طریقہ کار ہے جس کے سبب بینکنگ محتسب کے ادارے کو حتمی فیصلہ کرنے میں کچھ دیر ہو جاتی ہے اور شکایت کنندگان کی بروقت دادرسی نہیں ہو سکتی۔

اس کے ساتھ ہی ساتھ یہ بھی دیکھا گیا ہے کہ ہمارے ادارے کے مبنی بر انصاف طریقہ کار کے تحت جاری کردہ چند احکامات جن کی حقانیت کی صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان نے بھی توثیق کر دی ہو کے معاملے میں متعلقہ بینک مزید قانونی کارروائی کیلئے اعلیٰ عدالتوں سے رجوع کر لیتے ہیں جس سے صارفین (شکایت کنندگان) کی شکایات کی دادرسی میں تاخیر ہو جاتی ہے۔

تاہم مجھے یقین ہے کہ مستعد اسٹاف کی انتھک محنت کے باعث یہ ادارہ اپنے قیام کے مقصد کے حصول کیلئے مزید ترقی کرے گا اور آنے والے سالوں میں بینکوں کے متاثرہ صارفین کی جائز شکایات کا ازالہ کم از کم وقت میں کر سکے گا۔

انیس الحسنین

بینکنگ محتسب پاکستان

فہرست

ازطرف بینکنگ محتسب 1

ہمارا قانونی کردار 2

شکایتوں کی مجموعی تعداد 5

باضابطہ شکایات کی علاقے واری تقسیم 6

طے شدہ شکایات 7

شکایات کا آخری مرحلہ 9

شکایات کو مسترد کرنے کی وجوہات 10

وصول ہونے والی شکایات کی نوعیت 11

متفرق سرگرمیاں اور بہتری کیلئے کئے گئے اقدامات 13

مسائل جن کی نشاندہی 2016 میں کی گئی 16

چند چیدہ شکایتوں کی نظیر (کیس سٹڈیز) 19

d

ہمارا مطمع نظر (مقصد)

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

تنظیم کا ادعا (دعوی)

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

بنیادی اقدار/اصول

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

ذمہ داری:

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

ہمدردانہ:

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

لچک داری:

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

قابل اعتبار:

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

شفافیت:

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







2016

سالانہ رپورٹ



بینکنگ محتسب پاکستان

Banking Mohtasib Pakistan