

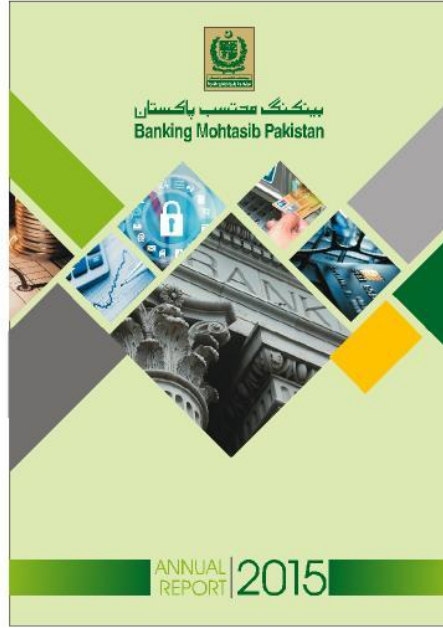


بینکنگ محاسب پاکستان Banking Mohtasib Pakistan



ANNUAL
REPORT | 2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



The eleventh Annual Report
of
Banking Mohtasib Pakistan
for the year ending 31 December 2015
submitted to the
Governor, State Bank of Pakistan,
under Section 82G of the
Banking Companies Ordinance, 1962



Our Aim

*To resolve all disputes amicably through
an informal and friendly process
of reconciliation, rather than a
formal adversarial procedure.*

We cannot take sides.



Mission Statement

As an independent statutory body established to resolve disputes between consumers and banks, it is our commitment to deliver free of cost, speedy solutions for all disputes referred to us in a manner that is impartial, fair and equitable to all parties.



Core Values

We function as a closely-knit team and take collective responsibility for individual decision-making. We have full ownership of our Core Values and firmly believe that by living 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.

TABLE OF CONTENTS

From the Desk of Banking Mohtasib	01
Our Role	02
Process Flow Chart for Handling Complaints	06
Volume of Complaints	07
Disposal of Complaints	15
Types of Complaints Received	20
Complaints Resolution Time	26
Review Petitions & Representations	27
Activities & Initiatives	28
Issues Arising in 2015	33
Case Studies	36
Images 2015	49
Our Team of Senior Advisors & Advisors	57
Organization Chart	61
What the Complainants Say	62
Contact Details	78

From the Desk of Banking Mohtasib



I am extremely pleased by the degree of confidence reposed by the consumers of banking services in the Institution of the Banking Mohtasib Pakistan. Such confidence stands vindicated by the growth witnessed in the number of complaints, both informal and formal received in the year 2015. The increasing number of complaints registered in this year come to us as an endorsement of the systemic success of the scheme of the Institution of Banking Ombudsman in Pakistan acknowledged by a sizeable number of satisfied banking consumers, serviced with expeditious and inexpensive resolution of their complaints. The grievance redressals handed over to the complainants in a year and within the shortest possible time, reflecting in the report, stands as an opportunity for us to further build our confidence, competence and professional skill in resolving disputes in all areas of Banking Services including deposits, lockers, ATMs, third party products, frauds, cybercrime and fair debts practices. The increase in flow of complaints, particularly from geographical areas like remote areas of Southern Punjab and Sindh will have to be addressed by an even more extended outreach in the years to come.

The scheme of the Institution of Banking Ombudsman has equally benefited the banking business as it helps to achieve excellence in customer services which is believed to be the most important factor in sustaining business growth. Ultimately, it is the improved customer service in the banking business which attracts new customers. The volume of our services in the favor of banks speaks about improved level of customer care achieved over years of mutual exchanges and interactions useful to decide frivolous complaints and making them more customer friendly.

I am sure that in the years to come the banks and their customers shall continue to benefit from the Institution of Banking Mohtasib Pakistan and we, as a partners, will continue contributing the enhancement in the standard of quality of customer services in the present scenario of competitive banking in Pakistan.

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 Reforms Act 2013 to help settle disputes between customers and commercial banks including the disputes between banks to banks – fairly, reasonably, amicably and informally, but in accordance with the Law.

The governing Laws under which Banking Mohtasib is functioning provides that the Ombudsmen must be independent, impartial and autonomous, (both administratively and financially), in the execution of its functions relating to adjudication of complaints.

Banking Mohtasib’s services are free of cost to parties to the disputes. The Complainants do not have to accept findings we make. 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 if they accept our decision, it becomes binding for both parties.

Our services are confidential and subject to the laws of banking secrecy. We do not publish the names of the banks or of their customers whose complaints we handle. We do not write Rules for bank businesses, nor do we can impose any penalty on them if rules are cached or transgressed. That is the job of the Regulator.

Legal Framework

The Office of the Banking Mohtasib Pakistan (BMP) is an independent institution established in the year 2005 under Part IV-A of Banking Companies Ordinance, 1962, to resolve customers’ grievances against commercial banks and disputes between banks.

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 all Ombudsmen additional powers for review and representation to the President of Islamic Republic of Pakistan.

Both the laws i.e. Banking Companies Ordinance, 1962, and the Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act, 2013 (Act XIV of 2013), govern 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 bank's 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 in his purview.

Empowerment of the Office of Banking Mohtasib

Act XIV of 2013 enhanced the effectiveness of the 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 Ombudsman 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:

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

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

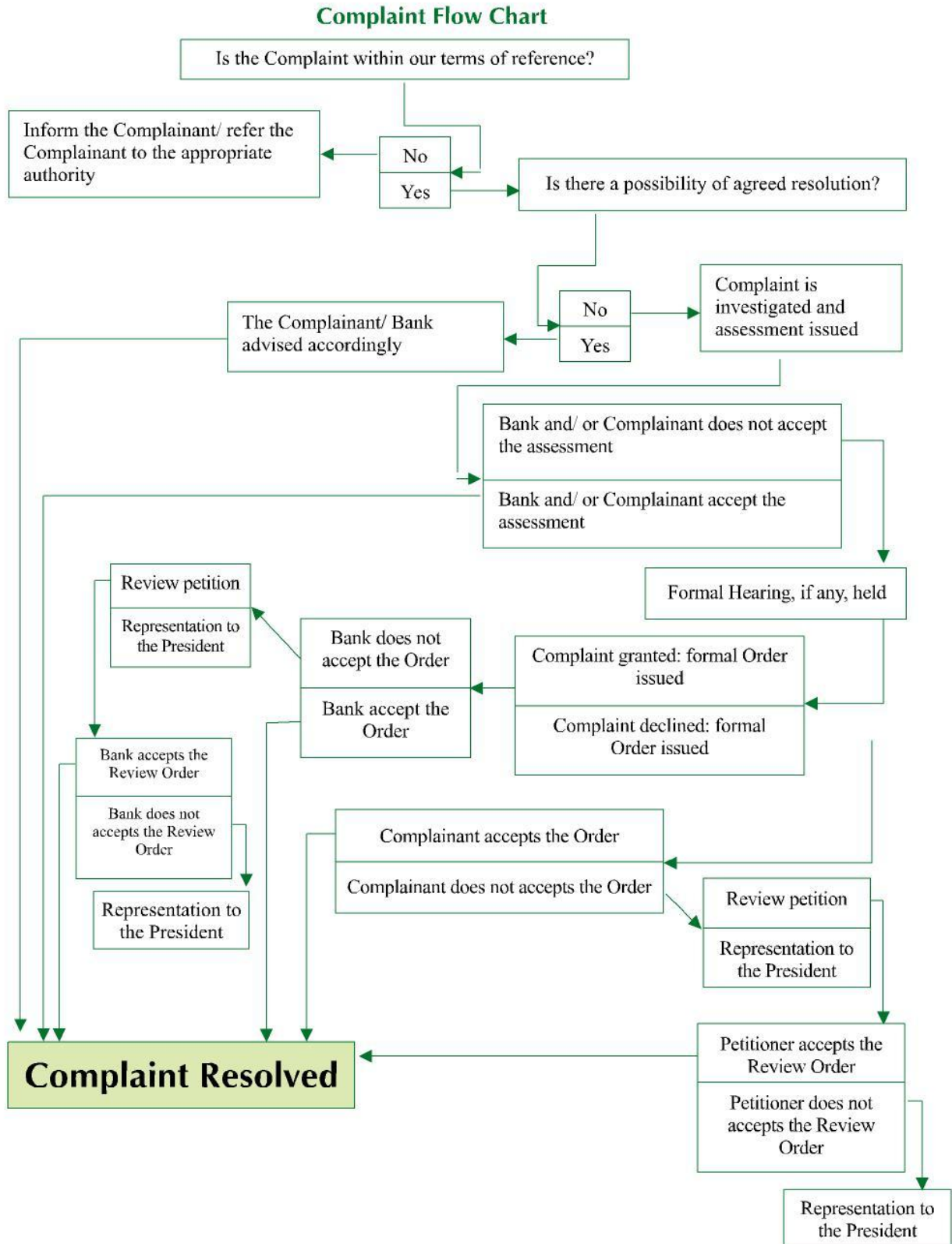
- (1) Any person or party aggrieved by a decision, order, findings, or recommendations of an Ombudsman may file representation to the President within thirty days of the decision, order, findings, or recommendations.
- (2) The operation of the impugned order, decision, findings, or recommendation shall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

6. Confidentiality

The principle of banking secrecy is strictly followed and abided 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

Our complaint handling process 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 laid down in 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 2015, number of such complaints received had increased to 4,874, out of which 4,719 complaints were suitably addressed and disposed of up to 31 December 2015. In comparison 3,569 informal complaints were received in 2014.

Further breakup of informal complaints is given below:

■ Informal services provided to walk-in complainants by our Officers	379
■ Complaints made in writing but without completing the prescribed mandatory legal requirements (Miscellaneous Complaints)	2,941
■ Complaints received via email	1554
Total informal complaints	4,874

The monthly average of informal complaints received during 2015 was 406, which reflects 37% increase over the monthly average of 297 such complaints received during 2014.

Disposal Status of Informal Complaints

The Complaints made in writing but without completing the prescribed mandatory legal requirements are entered as Miscellaneous Complaints. During the year, total 2941 complaints were entered under miscellaneous category and disposed of as under:

Granted	351
Rejected	1488
Declined	465
Transferred to formal complaints	482
Outstanding	155

(Relief claimed amounting Rs. 4.09 million has been granted to the Complainant through conciliation)

Out of these 2941 complaints, 491 complaints were redirected by State Bank of Pakistan for redressal. Majority of the complaints redirected by the Central Bank of Pakistan were resolved except 37 complaints which were taken as formal complaints after prescribed mandatory legal requirements were completed by the Complainants.

(The complaints received via email or through walk in Complainants are treated as closed 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 notice has already been served upon the bank).

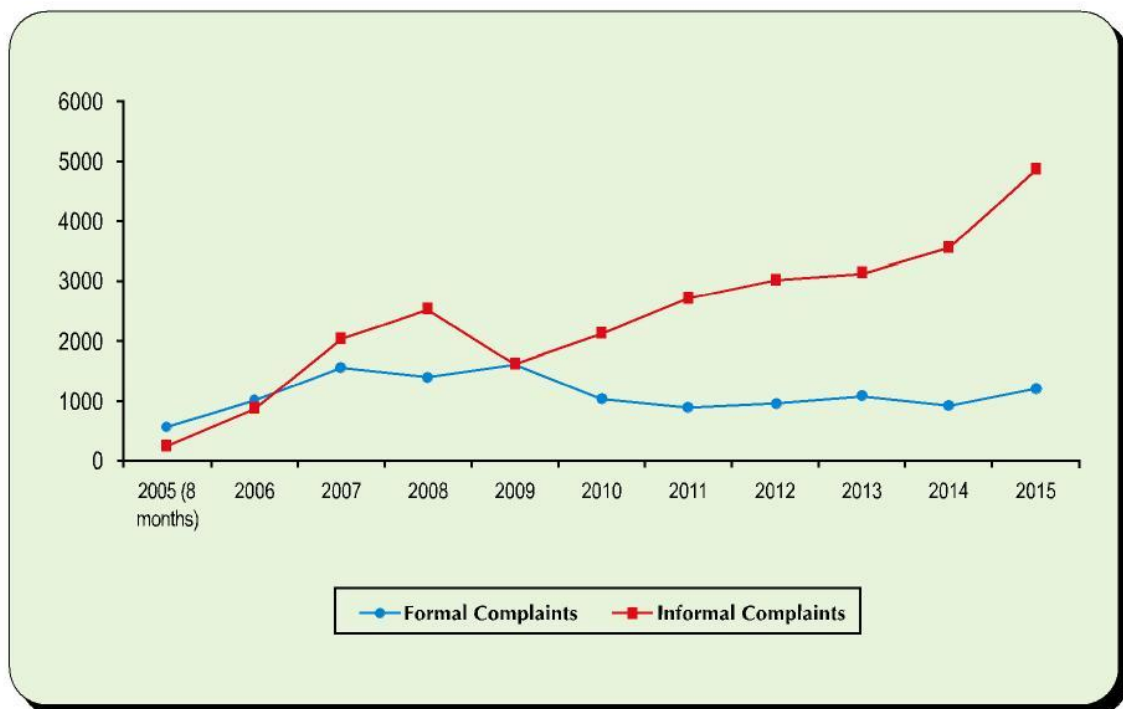
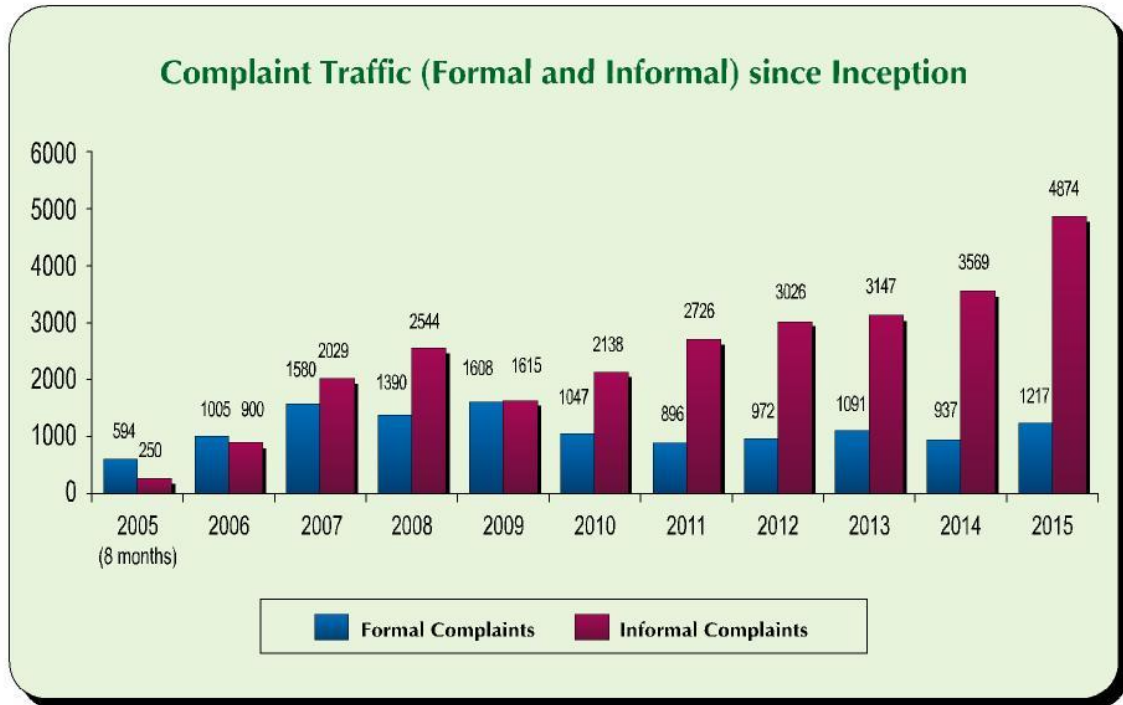
Formal complaints received during the period were 1217, showing a monthly average of 101 and reflecting a 30% increase over a total of 937 formal complaints received in 2014 which reflected a monthly average of 78.

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:

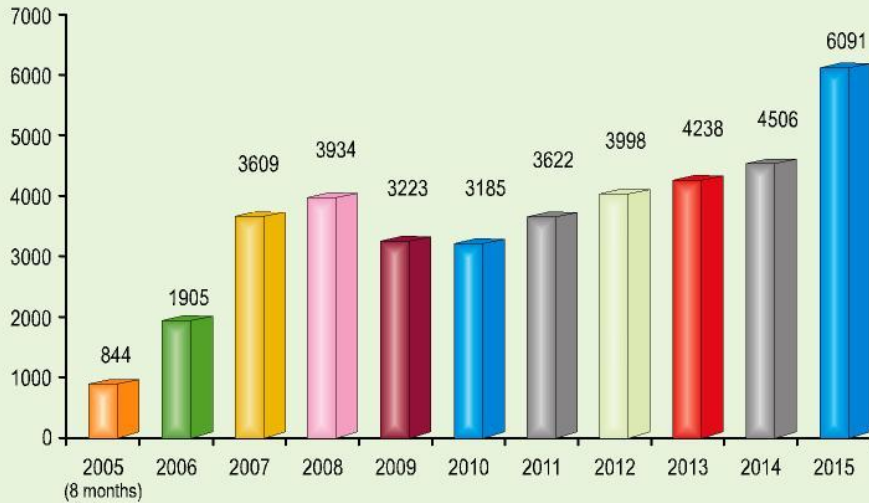
Year	Formal Complaints	Informal Complaints	Total
2005 (8 months)	594	250	844
2006	1005	900	1905
2007	1580	2029	3609
2008	1390	2544	3934
2009	1608	1615	3223
2010	1047	2138	3185
2011	896	2726	3622
2012	972	3026	3998
2013	1091	3147	4238
2014	937	3569	4506
2015	1217	4874	6091
Total	12337	26818	39155

The combined total of formal and informal complaints received in 2015 comes to 6091 and shows an overall increase of 35% over a total of 4,506 complaints received in 2014.

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:



Annual Traffic of Total Complaints since Inception



Monthly Inflow of Formal Complaints

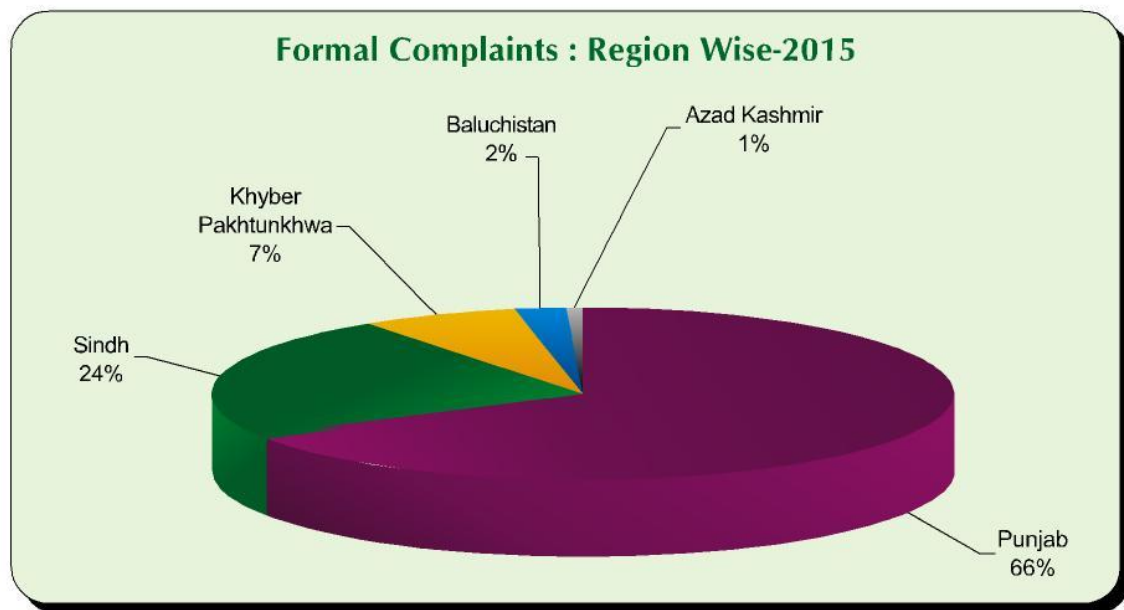
Month	2015	2014
January	90	86
February	92	57
March	80	77
April	89	74
May	120	93
June	96	51
July	84	67
August	105	74
September	114	97
October	111	72
November	112	82
December	124	107
Total	1217	937

Beside increased number of informal complaints appearing on page-7, there has been sizeable increase in number of formal complaints in the year 2015. The surging number of formal complaints by 30% in the year 2015 specially during last four months of the last closed year ended with higher number of carried over cases. The growth in number of complaints also called for a fresh look – the very existing, human resource capacity

Breakup of Formal Complaints by Regions - 2015

The Office of Banking Mohtasib Pakistan receives complaints against banks located all over Pakistan. The table given below shows a region-wise breakup of formal complaints while the pie chart compares the percentage of complaints received by the regions in 2015:

Region	Nos. of Complaints
Punjab	806
Punjab (North/ Central)	498
Punjab (South)	120
Lahore	188
Sindh	290
Karachi	223
Sindh (other than Karachi)	67
Baluchistan	27
Khyber Pakhtunkhwa	85
Azad Kashmir	9
Total	1217



Punjab North/Central

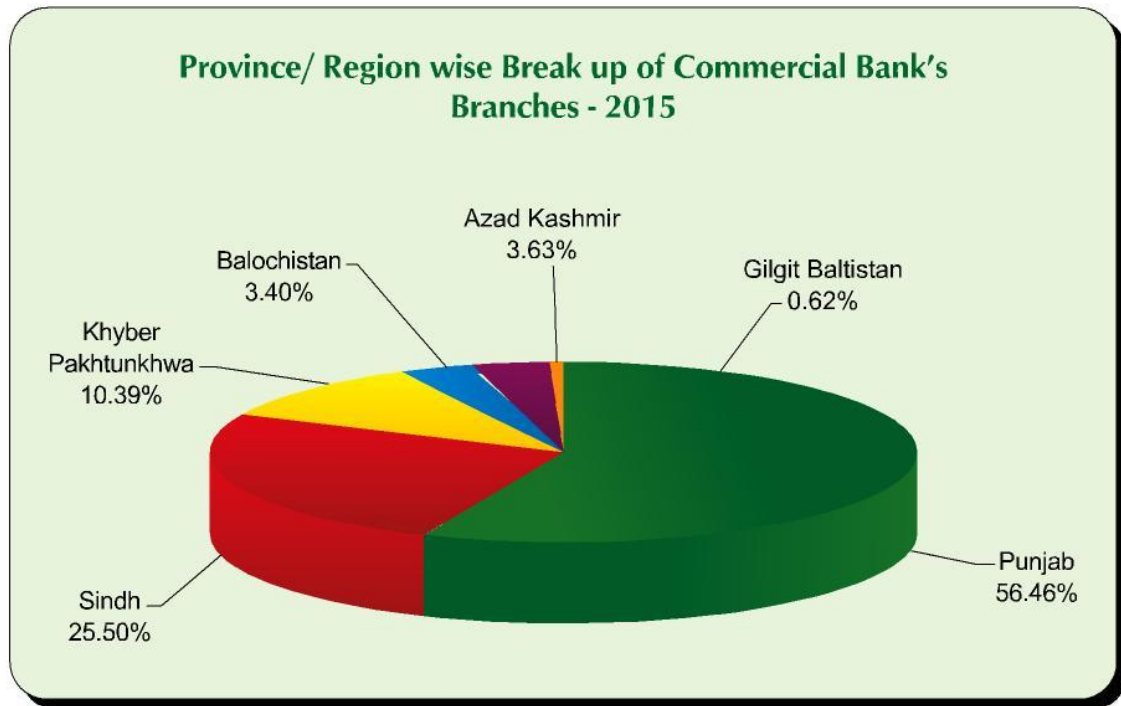
Attock, Bhakkar, Chakwal, Chiniot, Faisalabad, Gojra, Gujranwala, Gujrat, Hafizabad, Islamabad, Jhang, Jhelum, Kasur, Khushab, Mandi Bahauddin, Mianwali, Murree, Nankana Sahib, Narowal, Okara, Pakpattan, Rawalpindi, Sahiwal, Sargodha, Sheikhupra, Sialkot, Toba Tek Singh

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.

Province/Region	Nos. of Branches	%
Punjab	7117	56.46
Sindh	3214	25.50
Khyber Pakhtunkhwa	1310	10.39
Baluchistan	429	3.40
Azad Kashmir	458	3.63
Gilgit Baltistan	78	0.62
Total	12606	



Resolution of Complaints

The table given below gives a yearly comparison of total number of complaints resolved at BMP, complaints resolved through reconciliation, and orders passed for resolution since the inception of BMP:

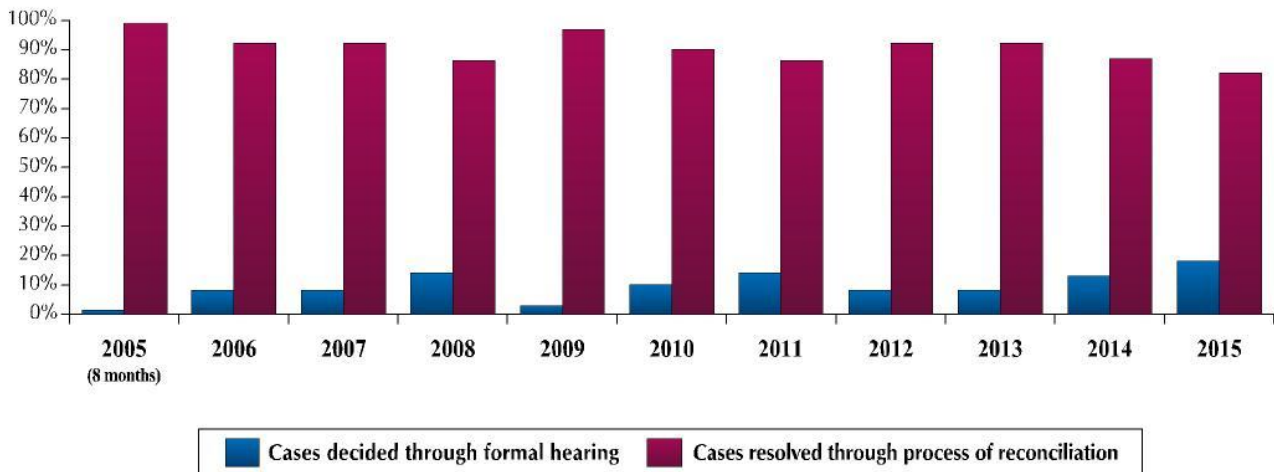
Year	Total Formal Complaints Resolved	Amicably Resolved through Reconciliation	Order Passed
2005 (8 months)	225	223	2
2006	665	613	52
2007	772	709	63
* 2008	337	290	47
2009	1776	1714	62
2010	916	822	94
2011	823	684	139
** 2012	327	301	26
2013	1637	1514	123
2014	904	783	121
2015	1115	910	205
Total	9497	8563	934

* 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 Formal Orders & Reconciliation: A Comparison



Summary – Complaint Flow in 2015

As on January 1, 2015, there were 145 unresolved formal complaints, while 1217 new complaints (formal) were received during the year. Out of these 1,362 complaints, 910 were resolved amicably through reconciliation while orders were passed in 205 cases. 27 complaints were rejected for not falling in our jurisdiction. Thus, 220 formal complaints remained outstanding as on 31 December 2015. The position is summarized as under:

Complaints on Hand as on January 1, 2015	145
New Complaints received	1217
Total	1362
Orders issued	205
Amicably resolved through reconciliation	910
Complaints rejected	27
Total	1142
Complaints on Hand as on December 31, 2015	220

* One complaint pertaining to previous year rejected in 2015.

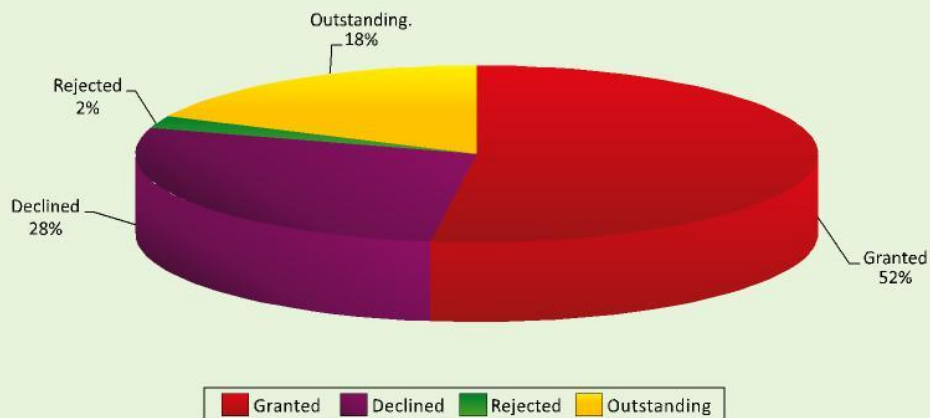
Disposal of Complaints

The table given below compares disposal of total formal complaints received in 2015 and 2014, and is followed by a pie chart showing the disposal status of formal complaints received during the year 2015 & 2014:

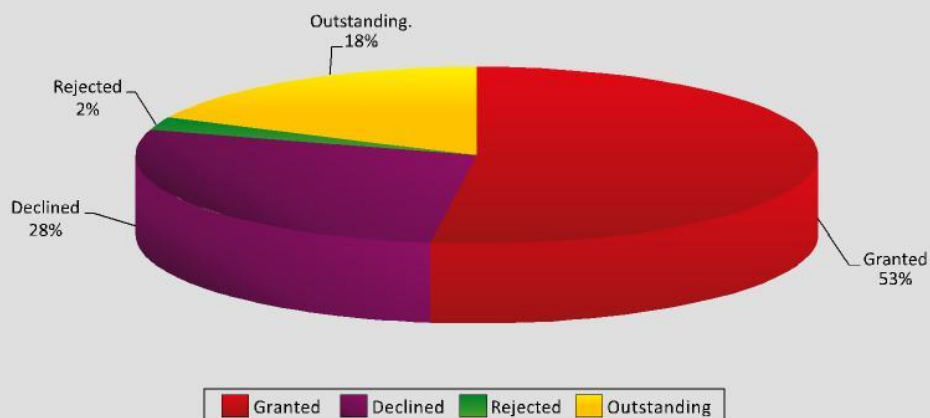
Disposal Status of Complaints in 2015 and 2014

Status	2015	2014
Granted	636	494
Declined	335	272
Rejected	26	26
Outstanding	220	145
Total	1217	937

Disposal Status: formal Complaints Received in 2015



Disposal Status: formal Complaints Received in 2014

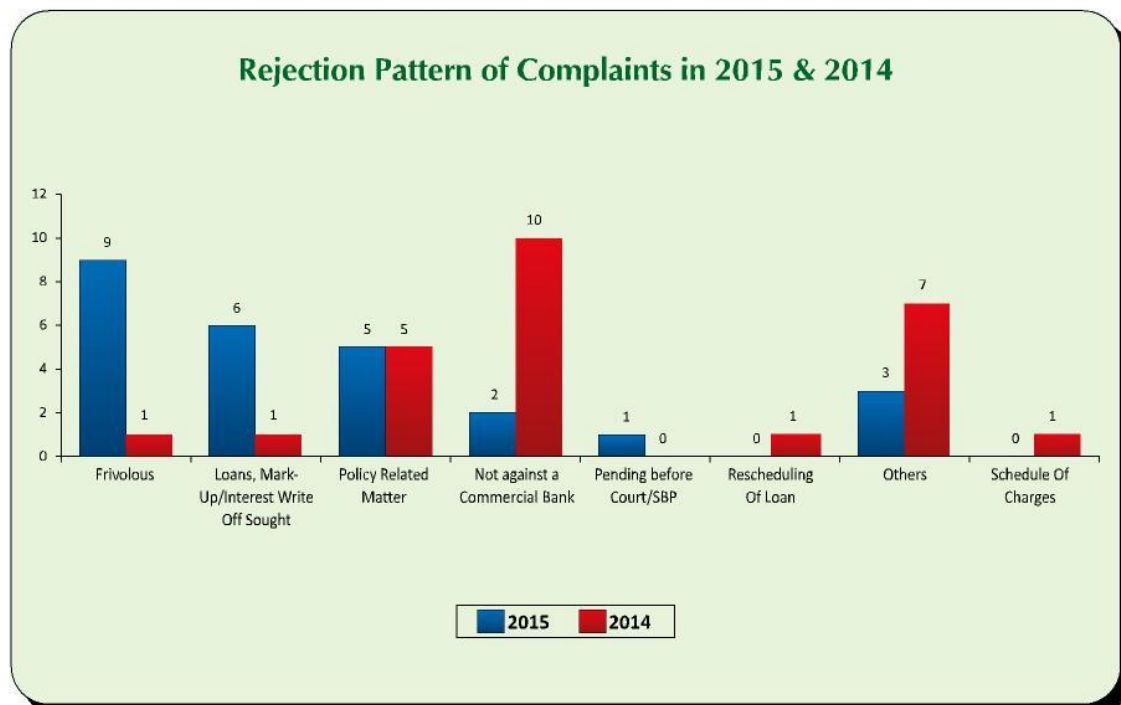


Reasons for Rejection of Complaints

Rejected complaints are those complaints which do not fall under the jurisdiction of the Banking Mohtasib by law as set forth in the BCO, and thus rejected. As given above, 26 complaints (2% of total formal complaints) were rejected in the year 2015.

The following table and bar chart illustrate the rejection pattern of complaints received in 2015:

Reason for Complaint Rejection	2015	2014
Frivolous	9	1
Loans, Mark-Up/Interest Write Off Sought	6	1
Policy Related Matter	5	5
Not against a Commercial Bank	2	10
Pending before Court/ SBP	1	0
Rescheduling Of Loan	0	1
Schedule Of Charges	0	1
Others	3	7
Total	26	26



Bank-wise Disposal of Complaint.

In addition to 1217 formal complaints received during the year 2015, 145 outstanding complaints as on December 31, 2014 were carried over from last calendar year. The following table shows bank-wise disposal of these 1362 complaints:

S. No	Bank	Total	Rejected	Declined	Granted	Amount claimed (Rs.)	Amount granted (Rs.)	Outstanding (31-12-2015)
1	Albaraka Bank (Pakistan) Limited	4	0	3	1	0	0	0
2	Allied Bank Limited	67	1	23	30	34,415,437	33,252,712	13
3	Askari Bank Limited	25	1	5	11	12,624,880	12,624,880	8
4	Bank Al Habib Limited	14	1	6	5	709,379	709,379	2
5	Bank Alfalah Limited	75	5	28	28	887,929	879,600	14
6	Bank Islami Pakistan Limited	14	0	3	7	170,491	139,271	4
7	Barclays Bank Plc	3	0	1	1	3,000	3,000	1
8	Burj Bank Limited	5	0	1	2	209,000	208,000	2
9	Dubai Islamic Bank Pakistan Limited	17	1	7	6	1,320,000	1,320,000	3
10	Faysal Bank Limited	63	0	17	32	74,111,489	65,457,051	14
11	First Women Bank Limited	3	0	3	0	0	0	0
12	Habib Bank Limited	202	4	53	108	23,923,449	23,922,565	37
13	Habib Metropolitan Bank Limited	7	0	3	2	20,030	20,030	2
14	JS Bank Limited	9	0	5	2	167,000	167,000	2
15	KASB Bank Limited	3	1	1	1	0	0	0
16	MCB Bank Limited	106	1	35	50	4,901,498	4,839,310	20
17	Meezan Bank Limited	34	0	11	18	4,247,438	4,168,718	5
18	National Bank of Pakistan	332	5	68	219	16,788,881	16,471,646	40
19	NIB Bank Limited	25	2	7	14	7,473,326	7,473,326	2
20	Samba Bank Limited	3	0	2	1	88,500	88,500	0
21	Silk Bank Limited	19	1	6	8	1,011,578	1,011,578	4
22	Sindh Bank	1	0	0	0	0	0	1
23	Soneri Bank Limited	7	0	3	3	8,033,161	8,033,161	1
24	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	55	1	15	34	2,935,157	2,827,751	5
25	Summit Bank Limited	6	0	1	1	100,000	100,000	4
26	The Bank of Khyber	4	0	2	1	1,300,000	1,300,000	1
27	The Bank of Punjab	47	1	16	26	17,706,989	16,306,885	4
28	The Punjab Provincial Cooperative Bank Limited	3	0	2	0	0	0	1
29	United Bank Limited	189	0	66	95	9,637,801	9,521,090	28
30	Zarai Taraqati Bank Limited	16	0	5	9	1,735,000	1,735,000	2
31	Institutions other than banks	4	2	2	0	0	0	0
	Total	1362	27	400	715	224,521,413	212,580,453	220

Claims of around Rs. 128 Million, filed by the Complainant against various banks were declined as after investigation 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	3	135	0.02
2	Allied Bank Limited	61	1050	0.06
3	Askari Bank Limited	25	391	0.06
4	Bank Al Habib Limited	14	528	0.03
5	Bank Alfalah Limited	64	640	0.10
6	Bank Islami Pakistan Limited	13	213	0.06
7	*Barclays Bank Plc	1	7	0.14
8	Burj Bank Limited	3	74	0.04
9	Dubai Islamic Bank Pakistan Limited	15	200	0.08
10	Faysal Bank Limited	61	275	0.22
11	First Women Bank Limited	3	42	0.07
12	Habib Bank Limited	179	1657	0.11
13	Habib Metropolitan Bank Limited	7	276	0.03
14	JS Bank Limited	9	277	0.03
15	**KASB Bank Limited	2	104	0.02
16	MCB Bank Limited	89	1254	0.07
17	Meezan Bank Limited	30	551	0.05
18	National Bank of Pakistan	310	1403	0.22
19	NIB Bank Limited	20	171	0.12
20	Samba Bank Limited	3	34	0.09
21	Silk Bank Limited	18	88	0.20
22	Sindh Bank	1	250	0.00
23	Soneri Bank Limited	7	255	0.03
24	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	48	101	0.48
25	Summit Bank Limited	6	194	0.03
26	The Bank of Khyber	4	130	0.03
27	The Bank of Punjab	38	406	0.09
28	The Punjab Provincial Cooperative Bank Limited	3	151	0.02
29	United Bank Limited	160	1311	0.12
30	Zarai Taraqati Bank Limited	16	438	0.04
31	Institutions other than banks	4	-	
	Total	1217	12606	

No formal complaint was received against the following banks during the year 2015:

1	Citibank N. A.	2.	Deutsche Bank Ag
3	HSBC Bank Oman SOAG	4.	Industrial & Commercial Bank of China
5	Industrial Development Bank of Pakistan	6.	SME Bank Limited
7	The Bank of Tokyo and Mitsubishi		

** KASB Bank merged with Bank Islami Pakistan Limited w.e.f May 7, 2015.

* Barclays Bank merged with Habib Bank Limited w.e.f June 15, 2015.

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.

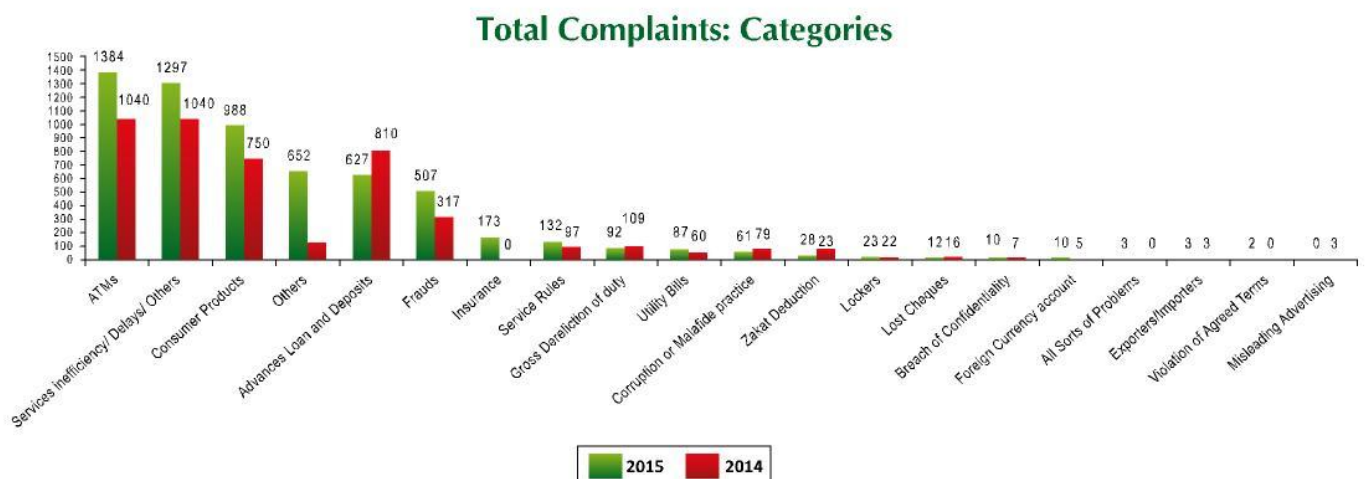
S. No	Bank	No. of Complaints	ATMs	Complaints per Branch
1	Albaraka Bank (Pakistan) Limited	1	113	0.01
2	Allied Bank Limited	18	1011	0.02
3	Askari Bank Limited	2	450	0.00
4	Bank Al Habib Limited	10	551	0.02
5	Bank Alfalah Limited	13	663	0.02
6	Bank Islami Pakistan Limited	3	266	0.01
7	Burj Bank Limited	0	67	-
8	Dubai Islamic Bank Pakistan Limited	1	159	0.01
9	Faysal Bank Limited	4	272	0.01
10	First Women Bank Limited	0	19	0.00
11	Habib Bank Limited	43	1947	0.02
12	Habib Metropolitan Bank Limited	2	264	0.01
13	JS Bank Limited	0	231	0.00
14	MCB Bank Limited	14	1073	0.01
15	Meezan Bank Limited	8	471	0.02
16	National Bank of Pakistan	219	834	0.26
17	NIB Bank Limited	0	164	0.00
18	Samba Bank Limited	0	35	-
19	Silk Bank Limited	1	80	0.01
20	Sindh Bank	1	200	0.01
21	Soneri Bank Limited	2	274	0.01
22	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	3	186	0.02
23	Summit Bank Limited	1	243	0.00
24	The Bank of Khyber	2	103	0.02
25	The Bank of Punjab	4	274	0.01
26	The Punjab Provincial Cooperative Bank Limited	0	10	-
27	United Bank Limited	46	907	0.05
28	Zarai Taraqati Bank Limited	0	0	-
	Total	398	10867	

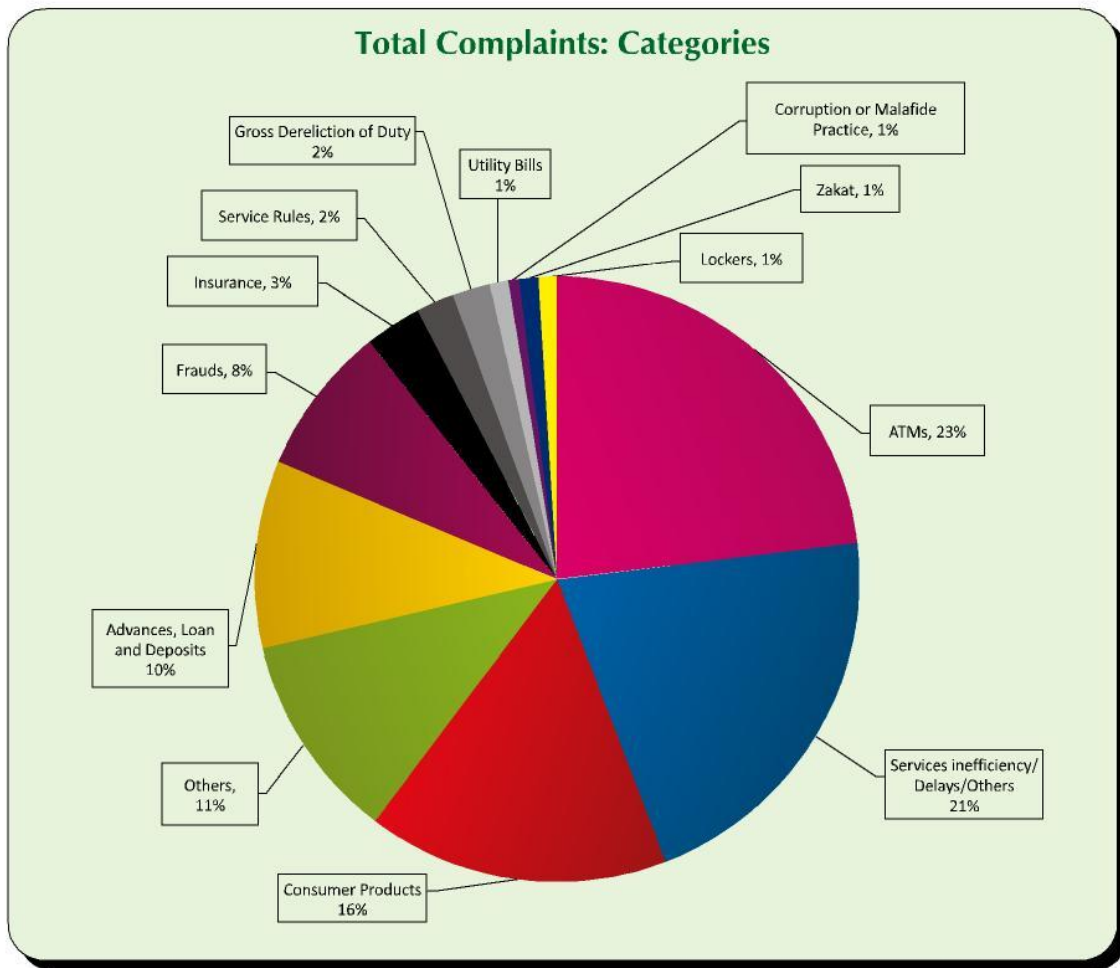
Types of Complaints Received

The following table and bar chart illustrate the comparison between the overall (formal and informal) complaints received in the years 2015 and 2014. The complaints are classified under different categories.

S.No.	Categories	2015	2014
		No. of Complaints	No. of Complaints
1	ATMs	1384	1040
2	Services inefficiency/ Delays/ Others	1297	1040
3	Consumer Products	988	750
4	Others	652	125
5	Advances Loan and Deposits	627	810
6	Frauds	507	317
7	Insurance *	173	0
8	Service Rules	132	97
9	Gross Dereliction of Duty	92	109
10	Utility Bills	87	60
11	Corruption or Malafide Practice	61	79
12	Zakat Deduction	28	23
13	Lockers	23	22
14	Lost Cheques	12	16
15	Breach of Confidentiality	10	7
16	Foreign Currency account	10	5
17	All Sorts of Problems	3	0
18	Exporters/Importers	3	3
19	Violation of Agreed Terms	2	0
20	Misleading Advertising	0	3
	Total	6091	4506

* Insurance cases have been Separately categorised in 2015. Earlier they were included in Frauds.

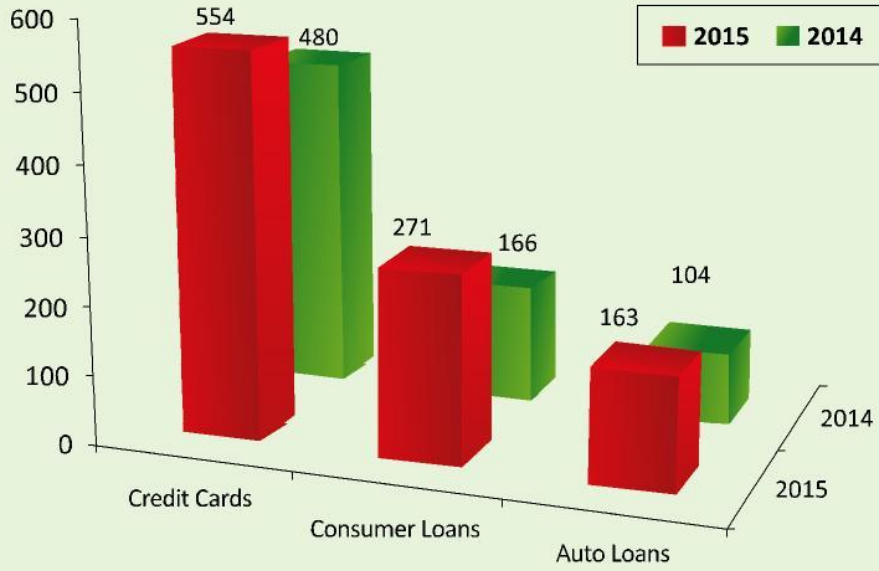




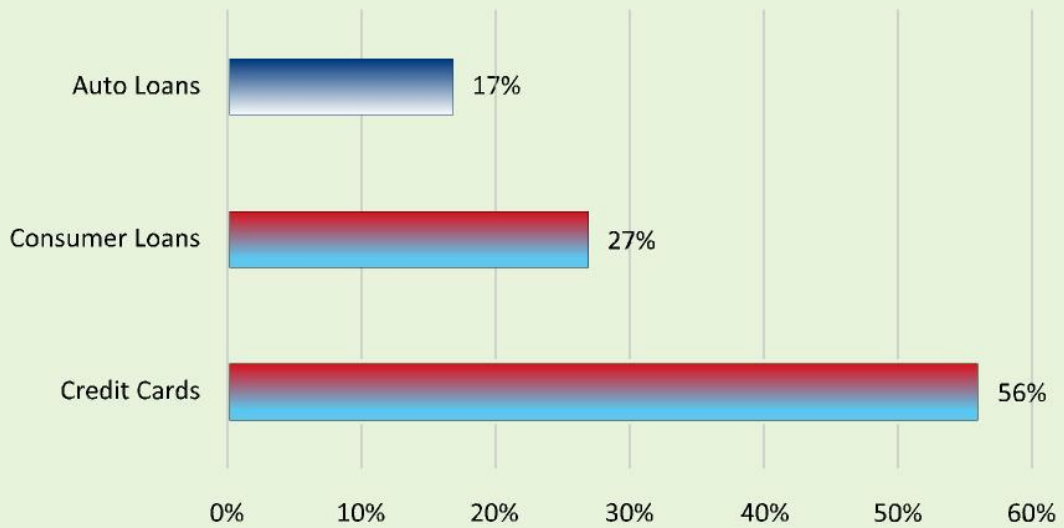
Complaints received under the category of Consumer Products may further be broken down in three sub-categories as given below:

S. No.	Consumer Products (Sub -Categories)	2015	2014
1	Credit Cards	554	480
2	Consumer Loans	271	166
3	Auto Loans	163	104
	Total	988	750

Total Complaints: Consumer Products



Total Complaints: Consumer Products



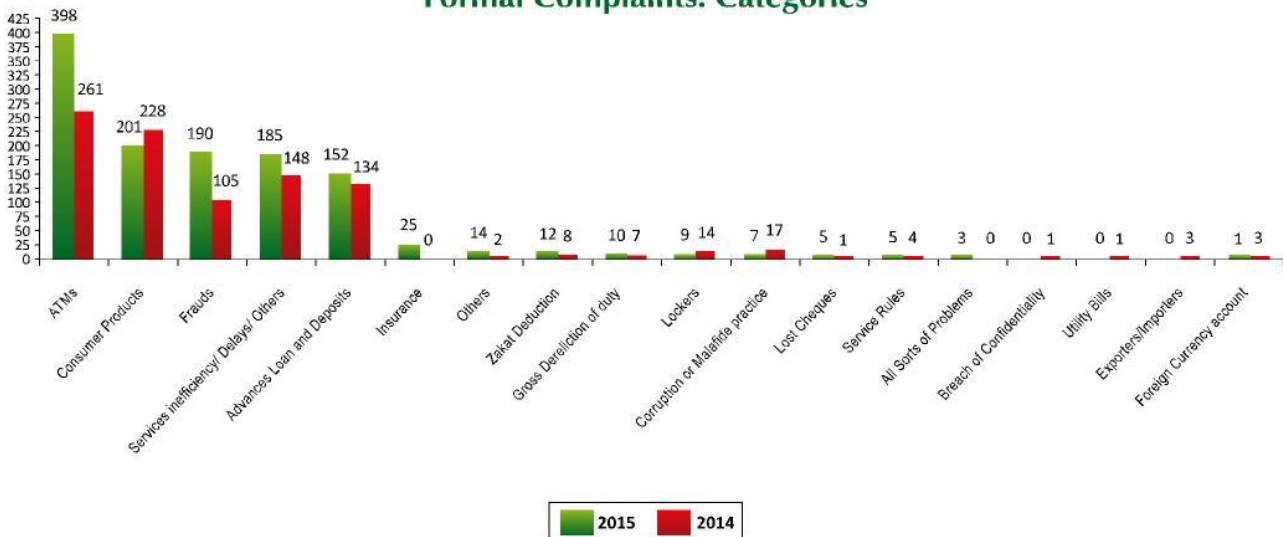
Complaint Categories: Formal Complaints

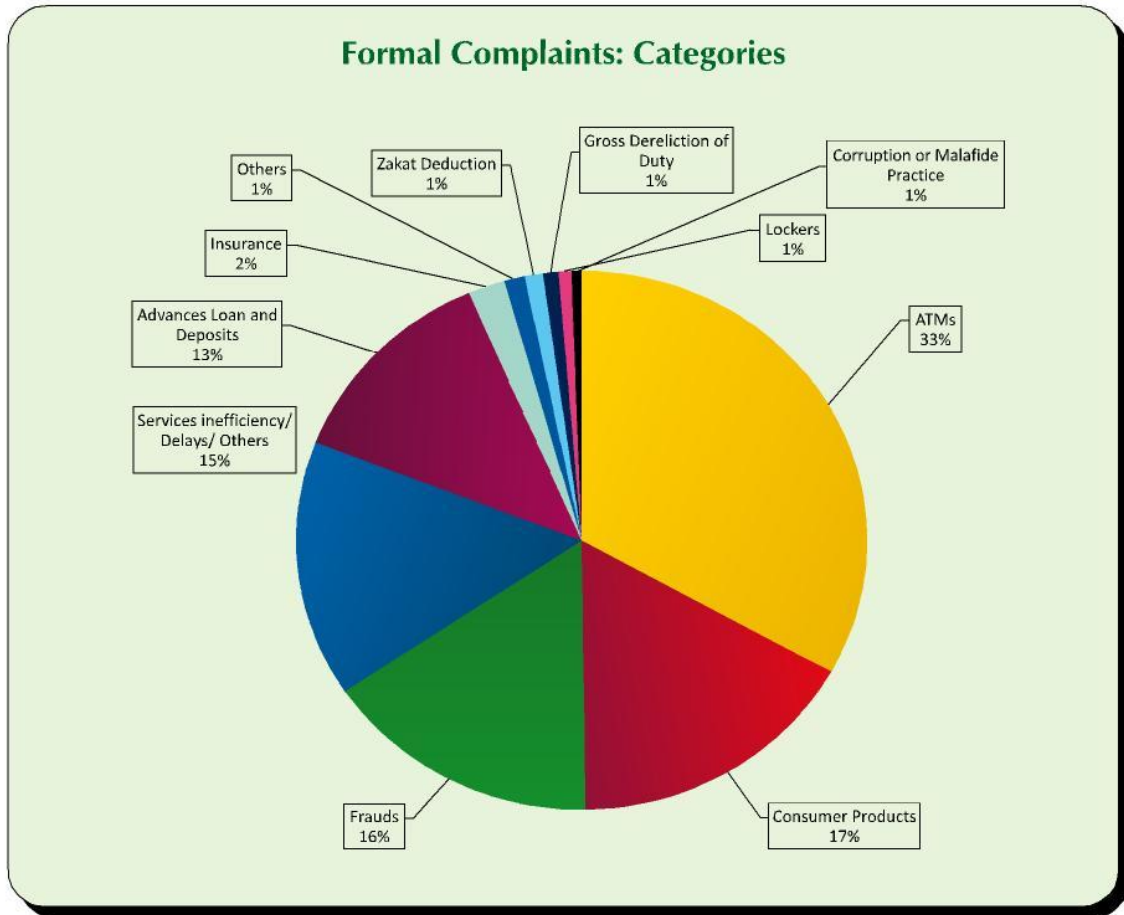
The following table and bar chart give a comparison between formal complaints received in 2015 and 2014 under different categories:

S. No.	Categories	2015	2014
		No. of Complaints	No. of Complaints
1	ATMs	398	261
2	Consumer Products	201	228
3	Frauds	190	105
4	Services inefficiency/ Delays/ Others	185	148
5	Advances Loan and Deposits	152	134
6	*Insurance	25	0
7	Others	14	2
8	Zakat Deduction	12	8
9	Gross Dereliction of Duty	10	7
10	Lockers	9	14
11	Corruption or Malafide Practice	7	17
12	Lost Cheques	5	1
13	Service Rules	5	4
14	All Sorts of Problems	3	0
15	Breach of Confidentiality	0	1
16	Utility Bills	0	1
17	Exporters/Importers	0	3
18	Foreign Currency account	1	3
	Total	1217	937

* Insurance cases have been separately categorized in 2015. Earlier they were included in frauds.

Formal Complaints: Categories

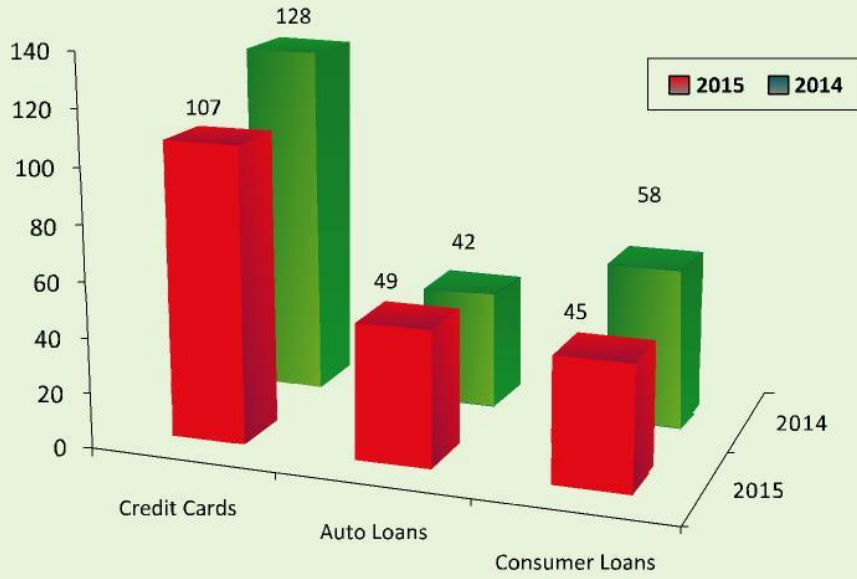




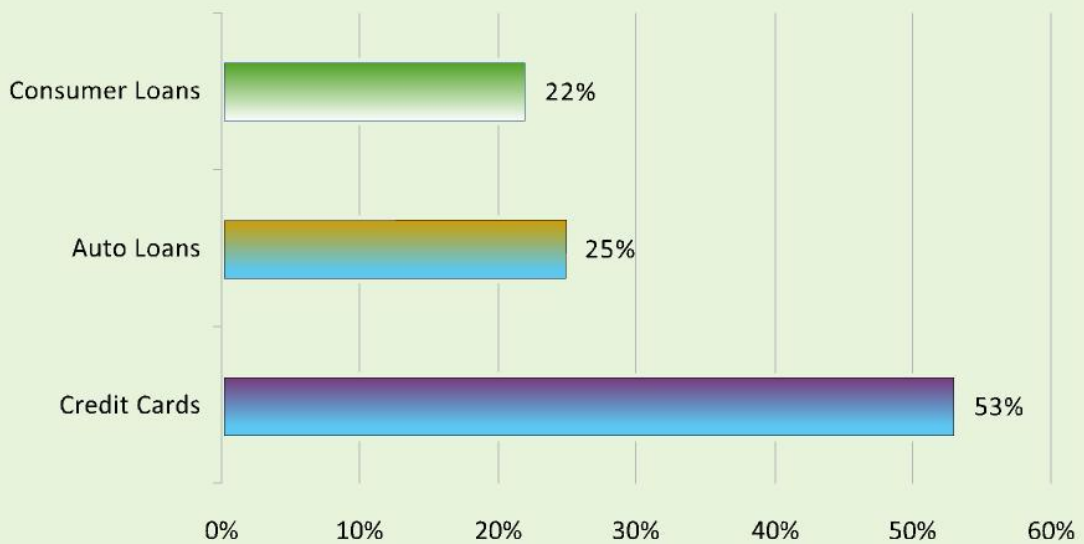
Formal complaints relating to consumer products are further broken down in three sub-categories as provided in the following table and chart:

S. No.	Consumer Products (Sub-Categories)	2015	2014
1	Credit Cards	107	128
2	Auto Loans	49	42
3	Consumer Loans	45	58
	Total	201	228

Formal Complaints: Consumer Products

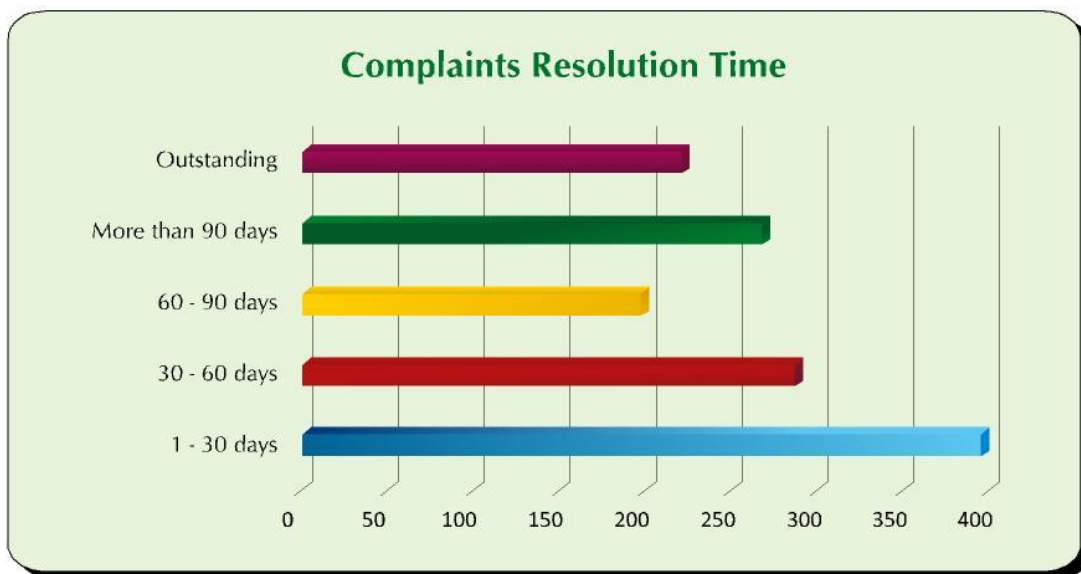


Formal Complaints: Consumer Products

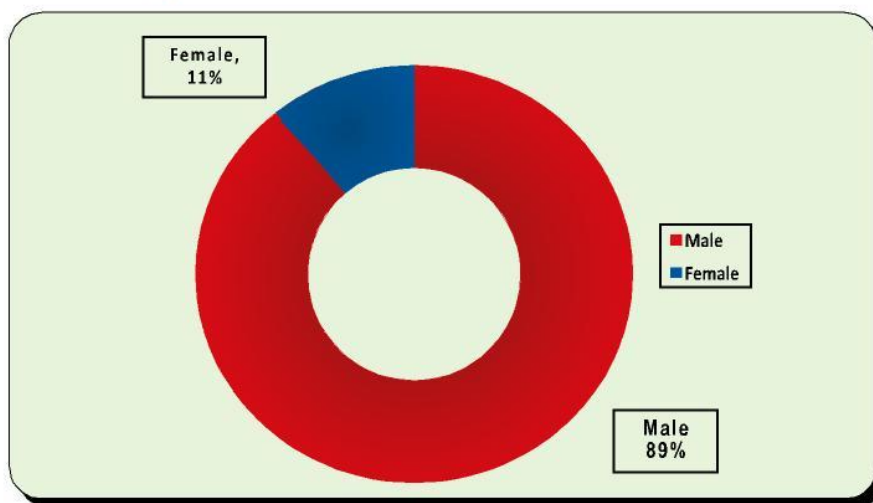


Complaints Resolution Time

No. of Days	No. of Complaints	%
1-30 days	394	29
30-60 days	286	21
60-90 days	197	15
More than 90 days	265	19
Outstanding	220	16
Total	1362	100



Gender Wise 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	2015	2014
Incoming Mails	10945	8644
Outgoing Mails	11905	8040
Total	22850	16684

Review Petitions and Representations

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

In the year under review, a total number of 1142 formal complaints were resolved against which 77 Representations were made to the President of Islamic Republic of Pakistan.

Review Petitions were filed in 10 cases during the year ending 31st December, 2015 out of which nine were dismissed while in one case order was revised.

Activities and Initiatives

In the year under review, the capacity building programmes undertaken during the last few years were further consolidated by induction of new entrants at Managerial level. New initiatives were taken and activities enlarged besides making strenuous efforts to improve our core competencies including service delivery mechanism by strengthening the overall structure of the organization.

1. Disposal of Complaints

During the year, the average time taken for resolution of complaints worked out to an average of 53 days. The reason for this increase in the average time of disposal was due to management of increased volume of complaints with limited human resources, delayed response from banks and complainants including increased number of cases encircling complex banking issues requiring time for fair decisions. The aging in disposal of the complaints is given in detail on page 26 ante.

2. Human Resource Development

In the year under review, Banking Mohtasib team participated in different conferences, meetings, and workshops organized at national and international levels and given as under:

i. 14th Asian Ombudsman Association (AOA) Conference and 17th AOA Board of Director's meeting held on 24th – 25th November, 2015 at Serena Hotel, Islamabad

The theme of the Conference was "Challenges of Ombudsmanship" and was divided into four plenary sessions wherein the Role of Ombudsmen in different aspects was deliberated upon and several papers of mutual interest were presented by the delegates.

The Conference was attended by 74 delegates from 23 countries. Mr. Anisul Hassnain, Banking Mohtasib Pakistan took an active part in the discussion held in the Conference to chart new ways for addressing the challenges of the present day era which require a pro-active role of the Ombudsmen in timely, judiciously and free of cost remedial of the grievances of the people with no voice.

As a follow up of the Conference, meetings of the Board of Director and General Assembly Meeting of the Asian Ombudsman Association were held which were also attended by the Banking Mohtasib.

ii. 14th Meeting of Forum of Pakistan Ombudsmen (FPO) held on 11th March, 2015 at Federal Tax Ombudsman Secretariat Islamabad

Since the establishment of the Forum, the institution of Banking Mohtasib had played an effective role in harmonizing the activities of all Ombudsmen Offices and in imparting training to the investigating officers attached to these offices besides holding meetings and conferences for public awareness about the role of Ombudsman.

Mr. Anisul Hassnain, who is the elected Treasurer of the Forum ensured his presence at all such meetings and conferences and helped the Forum to frame new work guidelines for the Forum members.

iii. Hiring of New Personnel

During the year 2015, staff recruitments at the Managerial level were made under the contractual terms of service to strengthen the overall organization structure by inducting fresh graduates from recognized universities who brought with them knowledge of latest technical skills. Matching these skills with experienced bankers already serving this office ensured excellence and consistency in our work.

iv. Basic Banking Training Program by Institute of Bankers Pakistan, Karachi

A 3-day training course on “Basic Banking for Beginners” was arranged in collaboration with Institute of Bankers Pakistan (IBP) for newly inducted Managerial staff. Some of the already serving incumbent were also included in the course for further sharpening of their skills.

The course was specifically designed and conducted by Professional Bankers and covered the area i.e. characteristics of Negotiable Instrument Act 1881, Foreign Trade, ATMs, Consumer Products and other basic banking services.

The training of the batch comprising of 12 participants was held on 26th – 28th May, 2015 at IBP. The Banking Mohtasib, Mr. Anisul Hassnain along with his team of Senior Advisors attended the closing ceremony and also awarded certificates to the participants. A memento was also presented on the occasion to the CEO of IBP as a gesture of appreciation for their valued assistance and cooperation.

v. HR Focus Group Organized by the Institute of Bankers Pakistan (IBP) held on November 25, 2015

Mr. Farhat Saeed, Senior Advisor (Admin) was invited as one of the panelist in HR Focus Group meeting organized by the IBP. The event was well attended by the HR Professionals of leading banks and financial institutions.

vi. One Day Seminar on “Foreign Exchange Regulations and Banking” organized by the Dellsons Associates

The seminar delved in detail on Foreign Exchange Regulations with special reference to the very meaning of Foreign Exchange, Role of Authorized Dealers, Forward Contracts, Private Foreign Currency Accounts, F. E. 25 scheme, Inward and Outward remittances, and Foreign Currency Loans etc.

The seminar was conducted by the Head – Corporate Remittances and Advisory Department of Meezan Bank Limited, Mr. Javed Ali Sabzwari and was attended by Ms. Samina Mumtaz, Sr. Manager – Legal.

vii. International Workshop on “Internal Fraud: A Growing Concern, A Global Problem” organized by the Institute of Bankers Pakistan (IBP) held on 24th November, 2015 at IBP Karachi

The workshop was conducted by Mr. Hansruedi Schutter, Executive Director, Risk Business, Switzerland and was designed to discuss internal fraud activities such as reporting of transactions intentionally, performing unauthorized transactions, and intentional mismanaging of positions etc.

Keeping in view the significance and relevance of the workshop, ten officials of BMP were nominated to attend the said workshop.

viii. Training Sessions on ATM related issues

- A training session on “ATM Operations and Settlement” was arranged at the Secretariat which was conducted by Mr. Shahid Raza Salehi, Deputy General Manager & Divisional

Head, Central Processing Unit (CPU) of Bank Al-Habib Limited. The major topics discussed during the session included the evidences for Settlement of ATM cases as per SBP directives, Settlement based on inbuilt camera/Video/ CCTV, Cases reported due to card skimming activities and other related topics

- On the invitation of this Secretariat, Mr. Shahzeb Bhutto, Head of Operations, 1 Link (Guarantee) Limited also made a presentation as regards sharing '1LINK's contribution towards process re-engineering for streamlining the ATM Operations and dispute handling procedure for the member banks. The purpose of event was to exchange the knowledge and expertise with the senior officials.

These two presentations were attended by Banking Mohtasib personally along with all the Advisors/ Senior Advisors and Investigating Officers.

ix. A Two Day Training Workshop on "Conflict Management through Mediation" organized by the Federal Tax Ombudsman in collaboration with the World Bank held on 10th & 11th August, 2015 at National Center for Dispute Resolution, Karachi

The workshop focused on the Dispute Resolution Spectrum mainly through mediation, its elements and processes. The role and qualities of a mediator was also highlighted in the light of scope of Ombudsman Schemes.

The workshop was attended from this office by Ms. Samina Mumtaz - Senior Manager Legal and Mr. Aamir Ali, Manager Investigation.

3. Arrangements for use of Urdu Language for Official and other Purposes

In terms of Article 251 of the Constitution of the Islamic Republic of Pakistan and the Prime Minister's recent directives on the use of Urdu as Official Language, following measures have so far been taken in compliance thereof:

- *Complaint Forms, Mounted Posters & Frequently Asked Questions (FAQs) Leaflets are available in both the languages i.e. English & Urdu*
- *The Complaints received in Urdu are also responded in Urdu (concerned staff has been provided basic training of Urdu Typing for the purpose).*
- *The Annual Report for the current year would be published bilingually i.e. in Urdu as well as in English.*
- *The translation of policy documents i.e Chapter IV A of Banking Companies Ordinance and Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act is under process.*

4. Installation of Bio Metric Machine

To maintain timely attendance by all the officials and in order to ensure punctuality and to meet the national and international standards of a Corporate Professional Institution, Bio Metric machine has been installed at our Karachi Secretariat w.e.f December 1, 2015.

5. Technology/ IT Related Initiatives

To maintain the quality and standards of the IT systems, the out dated computer equipment, related support services and software were replaced with the upgraded versions which has enhanced the efficiency of the institution.

Moreover, new IT infrastructure including server machines, backup machine, storage machine, network switches and additional Firewall have also been installed to secure and improve performance of server.

The Process of further upgrading the Banking Mohtasib Complaint Tracking System to incorporate new requirement as envisaged under “Federal Ombudsman Institutional Reforms Act 2013” is underway.

Equipment received under World Bank Funded Project “Ombudsman IDF: Institutional Capacity Building”

During the year under discussion, following equipment were received under World Bank Funded Project “Ombudsman IDF: Institutional Capacity Building”.

- Laser Printer – One
- Laptop – One
- Multifunction Printer Copier – One
- Fax Machine – One

6. Renovation work carried out at the Secretariat

i. Construction of Investigation Unit

To accommodate the newly recruited personnel, additional cubicles were affixed besides purchase of office equipment etc. for facilitating the additional work force in its day to day assignment.

ii. Construction of a Separate Server Room

With installation of new IT infrastructure for the better performance and for the safety of the hardware, it was required that the server should be installed in an environment free of wood, dust and humidity and as per the international standard requirement.

In the previous set up all the equipment such as server rack, communication rack, UPS, PABX, power DB and Cables were installed at one location, which was fraught with risk. Thus arrangement has been made to mitigate the operational risks, besides loss of data and other managerial problems.

The new arrangements were made in consultation with various IT Consultancy Firms, IT Specialist and Technical Persons from commercial banks.

After thorough working and consultation, it was decided to relocate the server room from its existing position so that the server can be placed totally separate from UPS, Communication Rack, PABX and other data cables.

The main challenge during the whole process was to achieve the objective/ complete the task within the available resources and space. With the dedication and hard work of the officials and staff, the task was duly accomplished without any hassle. Two separate rooms i.e. Server Room and Communication Room have thus been constructed meeting all the parameters and standards of secured IT system.

7. Tenders

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

- IT Products (Software, servers and systems etc)
- Designing and Printing of Annual Report 2014
- Firewalls and Printers
- Wooden Cabinets
- Photocopier MP2501
- Laser Printers
- Disposal of outdated equipment

Issues arising in 2015

1. Internet Banking Fraud

Convenience is the key reason of why millions of people are opting out of traditional banking for online banking. However, it is strongly needed to be wary of fraudsters trying to gain access to the customer's account who are hacking their confidential information/ personal data.

Most internet banking fraud occurs in a two-step process. First, the offender get their hands on the customer's account information, like their username and password. Second, the offender will use that information to move his victim's money to another account or withdraw it to make fraudulent purchases. The offender usually obtain personal information of the customer by:

- Observing his potential victim making financial transactions and recording the personal information used in the transaction.
- Phishing i.e. sending and mail supposedly from the consumer's bank as a way to obtain the consumer's personal information i.e. online banking username and password.
- Installing malicious software (malware) embeds to a consumer's computer without the consumer being aware of it.

It has therefore become necessary for the banks to take proactive and remedial steps to prevent such frauds. The banks, in most of the case in forestalling chances of such frauds need to take adequate policy initiative comprising of constant monitoring, frequent evaluations followed by placement of new innovative security measures to safeguard their systems from cyber-attacks. The point for consideration however, remains the same and limited to the extent of the effectiveness of the existing system (firewalls) to be put in place and its potential adequacy in protecting the Bank as well as its customers concomitantly.

The Banks are also required to orient their customers regarding the risk involved in carrying out the online transactions and very specifically warned in bold letters about safe keeping of their cards, documents and passwords and also to constantly Monitor, evaluate and enhance officacious levels for systemic protection.

2. Bancassurance/ Sale of Third Party Products by Banks

Over the past few years, banks in Pakistan have ventured into the sale of third party products and mainly of Bancassurance. While this initiative has been viewed as a positive development, yet mis-selling of Bancassurance continues to raise its head largely for reason of lesser controls or inadequate monitoring mechanism for very obvious violations 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 the depositor and 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 Person are properly trained and should possess sound knowledge of the insurance products they would market, and have undergone the process of the Certification.

Emphasis is also made on prevention of misrepresentation or misleading statements to the prospect on policy benefits, premium amount to be paid annually, or returns

which would be available to customers which tantamount to misleading in respect of the market conduct.

Although very few yet there are instances where the policies have been sold to illiterate/ low income person who are found incapable of understanding the terms and clauses of the policy and do not even have capacity to pay annual premium, but the policy were issued to them on the wrong selling pitch in the garb of the better yielding return on the investments thus depriving them of their hard earned deposited money.

SECP Circular also provides a format for "Insurance Need Analysis" which is required to be carried out before selling any insurance policy based on the guidelines of SECP. The format has been drawn to clearly determine the potentiality/ capability of the customer to pay the policy premium or not.

Besides the above, banks are also engaged in selling third party products, other than Bancassurance, of their subsidiaries or other i.e. Assets Management Companies under agreements executed with them. However, it has recently come to our notice that in certain cases banks while making sale pitch of these 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. We think there is need for State Bank to issue appropriate and exclusive guidelines for this segment of third party product in the interest of banks and customers.

It is therefore, recommended that a clear mechanism needs to be established by the banks to regulate the implementation of guidelines of SBP to maintain transparency with regard to selling of the 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.

3. Processing Delays in Resolution of Complaints

During the process of our investigation generally it has been observed that banks due to their cumbersome complaint resolution process delay in 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 period. This period is extendable for further 7 days on their request but banks generally do not adhere to these timelines. In cases of complex nature i.e. Parallel Banking etc. we understand their difficulties due to cumbersome and complex nature of cases and allow them sufficient time to respond but even in minor cases relating to Auto Loans, issuance of NOC or even in complaints relating to misbehavior of Bank staff etc., the slower approach needs to be taken care of by the Regulator.

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

It is therefore, required that the banks should be asked to revamp their complaint resolution mechanism and to cut the red tape system for early submission of their responses and for allowing prompt payment to the customer in case of genuine complaints instead of their existing delaying process of approvals so that the aggrieved customers are provided the requisite relief without any further delay as at times the approval process takes even more than a month or so after firm commitment to make payment.

In this connection, it is desired that the banks be again advised for meticulous compliance of this instructions contained in the SBP's BPD Circular No. 17 dated June 7, 2004 on 'Guidelines in the Dealing with Customer Complaints' in letter and spirit.

4. ATM Related Issues

There are serious disparities in making the information available for investigation of ATM related complaints.

It has been generally noticed that the banks have set their EJ Rolls which most of the time show minimum information in relation to ATM transaction where the Complainant's claim that the cash was not dispensed. There are cases where EJ Rolls do not provide mandatory steps of: Card Taken, Cash Presented, Cash Taken and End of Transaction and banks mostly tend to rely on the OK status printed on the EJ Roll to be sufficient to denote that transaction was successful.

Similarly disparity has been observed with regard to CCTV footage availability. Some banks preserve the footage for 15 days while some keep it for 45 days. It has been observed that when the Complainant asks to view the CCTV footage in good time in relation to his complaint, even then bank's deny the existence of CCTV arrangement at their ATM Booth despite SBP's clear instructions in this regard.

ATM snapshots are found most of the time blurred and while the mandatory steps Card Insert, Card Eject Cash Taken and Session End are printed, message is No Photograph as the camera was found off / defective.

Complaints for skimming of ATM Card does not seem to have been completely arrested. The Banks need to come up with proper security measures on their ATMs. Some of the banks have installed anti-skimming devices on their ATMs and we consider that this technology should be made an essential part of ATM set up. Whereas, banks are expected to provide information of compromise point to member banks immediately, stances have come into notice where this information was provided with substantial delay or in certain cases no such information was shared. This increases the risk of continued use of skimmed card to the detriment of Issuer Banks. It is high time that State Bank may consider issuing appropriate instructions to harmonize ATM related transaction with regard to preservation period of CCTV footage and introduction of a standard Audit Roll by all the banks and ensure strict monitoring of functioning of ATM's particularly in the far flung areas of the country.

Another concern relating to lost or forcibly snatched Debit/Credit Card is their unauthorized use on merchants POS which again is without the consent of the account holder. In order to respond to un-mandated usage of such plastic cards SBP may consider "PIN Based" usage of Credit Cards as is followed in advanced countries of Europe and USA. In case of theft of a card, chances of its unauthorized use, on POS without Pin Code, could be eliminated to save customer's account from being depleted before he becomes aware of the use of his card by unscrupulous persons.

SMS alerts are a useful tool to caution the card holder of transactions being made through their Card and compulsory enrollment of all account holders for SMS alerts need to be ensured for the customer who opt for ATM /Credit/ Debit Card.

5. Fraud through Parallel Banking

During investigations of complaints relating to frauds, we have come across cases of frauds through parallel banking which could have been averted, had the Bank implemented and monitored effective dual control at its branches besides surprise audits and a close relationship with its customers.

It was observed that no proper screening is done at the time of hiring new staff, especially those who had working experience with other banks. We have come across the cases 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 scam.

Case Studies

Internet Banking – Phishing

Case 1

The Complainant stated that he maintained two accounts with the Bank A's Branch at Lahore and alleged that his account had been debited without his knowledge or authority by the sum of Rs.94,000/- through three transactions carried out from 26-05-2014 to 27-05-2014 via internet banking.

The Complainant said that on 26-05-2014 he received a message from Bank 'A' regarding funds transfer of Rs.53,500/- from his one account to another account wherein beneficiary's email address was given as ke1202o@blumail.org whereas his own email address was differed which clearly showed that someone else had logged into his account.

The Complainant further stated that this was followed by another funds transfer message a few minutes later where the funds of Rs.46,500/- were transferred to Bank 'B' with the beneficiary's address again as ke1202o@blumail.org

The Complainant added that as he was not in Pakistan at the time he sent two emails on 26-05-2014 one at 1:27:24 pm and other at 1:32:25 pm to the Bank 'A' asking the Bank to reverse the transfers as he had not made these transitions.

Despite above, the following day the Complainant received a third email from the Bank for the transaction of Rs.47,500/- where funds were transferred to Bank 'B' with the beneficiary's address as ke1202o@blumail.org

The Complainant went on to say that on receipt of third message he again via email dated 27-05-2014 at 11:10:41 am informed Bank 'A' that this transaction too was not made by him but the Bank 'A' declined to entertain his complaint.

The Complainant demanded that the Bank 'A' should be asked to reverse the above fraudulent entries of the respective accounts together with Fund Transfer Fee of Rs.116/- in respect of each transfer, back dated as the same were not made by him.

The Complainant was asked whether received any Phishing email asking him to update his account and personal information, the Complainant replied that he had received an email from Bank 'A' on May 21, 2014 and his response to that email resulted in the generation of the Financial PIN.

Upon making enquiries, Bank 'A' provided investigation report. Salient features of which are as under:

As per the Complainant's written stance, he received an email (Phishing email) nearly similar to Bank's link. The Bank has no link with this fake website link.

As per Bank's Terms & Conditions of internet usage, clause number 6 and 7 signed by the Complainant and alert popped-up before login internet banking, the Complainant is responsible to keep his user ID, Password, Account details and confidential security information safe and secure.

The Complainant is responsible for the security of his personal information as updated on the website of the Bank and State Bank of Pakistan (SBP). SBP also published an

awareness alert through different channels for the confidentiality of personal information.

As per Bank 'B', their customer Mr. N M sold a generator to a visitor Mr. S who came from Sialkot against the monies transferred in his account via internet.

Since the Complainant himself shared his securities and financial PIN at a fake website the transactions conducted on his account are his liability.

Bank's B Stance

Bank 'B' informed that it had received communication from Bank 'A' regarding alleged fraudulent withdrawal via email dated 27-05-2014 at 5:13 P:M whereas the beneficiary Mr. N M had already withdrawn Rs.45,000/- on 26-05-2014 at 11:45:27 and Rs.46,500/- on 27-05-2014 at 11:35:03.

The beneficiary Mr. N M, was contacted who gave in writing that that he sold a used generator to one Mr. S through OLX (online sale and purchase) and against the said funds sale were transferred to his account.

Bank 'B' however, informed that funds in the account of the beneficiary Mr. N. M have been earmarked.

It is admitted position that the Complainant became victim of Phishing attack as he shared the information about his account with a third person by responding an email purported to be received from a fraudster using the name of Bank 'A'. The Bank also stated that in the opening page of their website there is a clear cautionary message warning the account holders to be aware of the fraudsters.

When the beneficiary Mr. N M owns the transactions of Rs.94,000/- as lawful and admits having received the money from the Complainant, Bank 'B' has temporarily marked his account as Post No Debit (PND) but it is unable to block or debit his account without adequate cause for any length of time. Banking Mohtasib also cannot adjudicate the Complainant's claim against the said Mr. N M as his jurisdiction does not extend to private persons.

The Complainant was thus advised that if he desires, he may file a civil suit for recovery of the money in the court of competent jurisdiction against the said Mr. N M and seek to freeze his account by an interim order.

Bank 'A' has also referred to an extraordinary meeting held at State Bank of Pakistan, Payment System Department, Karachi (PSD) on May 28, 2009 regarding reported frauds with the help of ATM cards which was attended by representatives of all commercial banks.

In the minutes of the meeting, held at SBP on May 28, 2009, under the heading "Action Advised to Banks at serial number 6" following action was advised:

Quote

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

The Bank 'A' in view of the regulatory directives was directed to lodge an FIR in this case with FIA and provide copy to my Secretariat within 15 days from the date of the order.

The Bank complied the above order.

Forged Cheques

Case 2

The Complainant was maintaining two accounts at the Bank, one was joint with her son and the other was with her daughter.

Cheque Books had been issued for both accounts on May 14th, 2014 without her authorization or mandate. She stated that PKR 7,573,000/- were withdrawn through sixteen cheques from Account # 01021690332 during the period from June 06, 2014 to July 10, 2014 thus causing her loss to the tune of PKR 7,603,362/- inclusive of Withholding Tax for cash withdrawal totaling PKR 30,362/-. She added that in her Second account i.e. 01021690305 only a cheque book was issued and no withdrawal was made.

On being required to answer, the Bank submitted the requisite documents along with an internal investigation report, from which it was evident that there were numerous violations from Standard Operation Procedure of the Bank due to which a fraud was carried out whereby forged cheques were passed and paid depriving the Complainant of the sum claimed by her. In Bank's Internal Investigation report there was clear admission of forgery by the concerned officers of the Bank with regards to Customer's specimen signatures on cheques as compared to signatures on Bank record. The officials of the BMP in a meeting with Head of Service Quality of the Bank on the Mohtasib's behalf directed review of the case de novo.

By its letter dated February 27th 2015, the Bank informed this office that it had agreed to compensate the Complainant for loss in full which she had sustained due to fraudulent issue of cheque books and payment of forged cheques. The Bank complied with the order.

Case 3

The Complainant, a cooperative housing society, maintained a PLS account with the Bank, and lodged a complaint that the Bank had caused a loss of Rs 10,376,657/- from the monies in its account by its negligence and wrongful acts and omissions.

It was alleged that an employee of the Society who had no authority of any kind to do so was allowed by the Bank to deal with the account including receiving cheque books pertaining to the account, and statements of account and in the process draw monies against cheques which were either forged or the amounts payable against them were fraudulently altered or were missing from the bank's record although payment was made against them.

According to the internal investigation report of the Bank:

- i) Out of a list of 105 cheques, 103 bore forged signatures while two cheques for Rs 11000/- and Rs 15000/- were paid under the genuine signatures.
- ii) A list of 36 cheques were those in which the amount payable had been wrongfully altered.
- iii) A list of 26 cheques were claimed as missing whereas actually 32 were untraceable.

The 103 cheques were closely examined and were found to be forged and therefore a nullity under Section 29B of the Negotiable Instruments Act (“N.I.Act”). As to the cheques with alterations, 36 cheques were closely examined out of which 16 were plainly and visibly altered and were yet paid by the Bank: while 20 cheques carried no visible signs of alteration. Therefore, the claim against 16 cheques was found to be valid on account of unauthorized alterations in them.

The Bank’s reliance in defence under Sections 10 and 89 of the NI Act, was not tenable because the alterations were so blatant that the payment of the cheques could not be said to be according to their apparent tenor or in good faith.

As to the missing cheques which the Claimant denied having issued, the only way the Bank could discharge the burden of proving that it had legitimately made the payments, was by producing the paid cheques which it failed to do despite ample opportunities afforded to it for the purpose. An adverse inference was therefore drawn against the Bank under Section 82 (F)(c) of the Banking Companies Ordinance. A sum of Rs 2,060,055/- had been wrongfully paid out against such missing cheques.

The claim of the Claimant therefore stood proved as follows:

Claim against 103 forged cheques	Rs 7,024,927/-
Claim against 16 altered cheques	Rs 642,600/-
Claim against 32 missing cheques	Rs 2,060,055/-
Total	<u>Rs 9,727,582/-</u>

Accordingly, the Bank was directed to pay that sum to the Complainant together with the PLS profit computed from the date of the wrongful withdrawal of the sums to the date of payment.

The Bank filed a Representation to the President of Pakistan against the order of the Banking Mohtasib but the Representation was declined and the order was upheld.

Avalization

Case 4

The Complainant arranged with the Bank to export goods to an importer in Country X by means of “Avalization” instead of using the systems recognized and covered by the law in force in Pakistan and other countries such as Letters of Credit for collection of the proceeds of sale when all other banks had refused to do so. No remittance of the price of the goods was received from the issuing (importer’s) bank from Country ‘X’.

Avalization is what may be called a very unusual practice resorted to by very few people in the rarest of circumstances for the reason that there is no law in Pakistan governing the practice, nor does a law exist in the UK or other countries (with the exception of the USA) whose legal systems, like our own, are based upon and evolved from English Common Law and banking practices. The arrangement must therefore be treated as understandings from which contractual relationships arose under UCP or the URC. Thus there were four contracts in the transaction 1) the underlying contract for the sale of goods, 2) the contract between the buyer/importer and the issuing bank in Country (X), 3) the contract between the buyer/importer and the issuing bank in Country (X), by which the latter would have agreed to Avalize (or guarantee payment of the Bill of Exchange received from the Complainant's bank or the Complainant or the Drawer himself) and make payments thereon and the Buyer agrees to reimburse the issuing bank in Country 'X' of the payments so made as the payment is to the Bank, a contract between the Bank and the bank in Country 'X'; and 4) the contract between the Bank and the Complainant. The Complainant knew nothing of the existence of number (2) above. It appears that number 3 above is also not in existence in formal terms save for the documents sent to the Bank and the Swift messages in which the Country 'X's bank denies any obligations to avalize the Bills of Exchange and declares that the matter can only be settled between the Buyer/Importer and the Seller directly. The contract number 4 is confined to instructions and documents give to the Bank by the Complainant which is of no consequence in the absence of the crucial contractual obligations set out in point (2) above.

There were breaches in this fourfold contract: the payment was to be made to the bank in Country 'X' by the importer, the bank in Country 'X' which it apparently did not do; the Country 'X' bank did not place "Aval" on the documents and released them to its customer, the importer in contravention of the instructions from the Bank. In the circumstances, the remedy of the Complainant was against the Buyer/Importer in Country 'X' and he could not resort to any remedy against the Bank in Pakistan in the absence of any law governing the practice of avalization. The Bank was however ordered to bear the costs of litigation should the Complainant sue for recovery of the price of the goods from the Buyer or its Bank in Country 'X'.

This order of the Banking Mohtasib was upheld in a Representation filed by the Complainant to the President of Pakistan.

The finding of the handwriting expert is not binding on the BMP

Case 5

The complainant had stated that on checking his company's account he noticed that five (5) cheques were missing. He had further stated that on taking up the matter with the Bank it was revealed that four (4) cheques out of five (5) missing cheques had already been paid in the sum of Rs. 2,230,000/- whereas payment of last cheque was stopped. He added that the cheques were not signed by him and signatures appearing on these cheques were forged. The beneficiary was not known to him.

The complainant had stated that the incident was reported to the Bank but the matter was not resolved despite lapse of period of about two years and serving mandatory notice upon the Bank.

The Bank stated that the disputed cheques were online deposited at their Branch in Account titled ASB / KKB. All the cheques were paid in normal course of business according to apparent tenor of cheques.

On a perusal of investigation report it was noted that Investigation Team had not obtained written statement of the beneficiary of disputed cheques wherein the Beneficiary (a Goldsmith) had stated that the cheques were delivered to him against the sale of gold. The Bank further informed that the beneficiary's due diligence report conducted in his case allows him to conduct six deposit transactions amounting Rs. 500, 000/-. The Bank also brought on record the finding of their Handwriting expert.

However, as laid down by the High Court of Sindh in landmark case of Ansar Ahmed Vs. Bank of America reported in PLD 1975 Karachi 252 that it's open to judge to make a comparison and arrive at a conclusion himself. Accordingly, on a close and careful examination of the signatures on the disputed cheques and the mandate and SS card on the record at the Bank it was clear to the naked eye that the disputed cheques bore forged signatures of the Complainant. The detected forged signatures renders those cheques a nullity under Section 29B of the Negotiable Instruments Act owing to obvious negligence of the bank employee. The Bank's argument that Bank could not be liable for the payment of a forged cheque when the complainant was negligent in keeping his cheque book in safe custody, the High Court in the same judgment has repelled the identical argument as a defence for paying a forged cheque.

The Bank was therefore directed to pay to the Complainant a sum of Rs. 2,230,000/- being the total amount of the forged cheques paid by it. The Bank complied with the order.

Bancassurance

Case 6

The husband of the Complainant was sold two insurance policies under Al-Islamic Saving & Takaful Plan scheme of Family Takaful Ltd by the Bank on May 1, 2010 and monthly installment were recovered via auto debit from his account. Her Husband expired on February 18th 2014.

Upon filing the death claim, the complainant received two letters dated 07-04-2014 from the bank where the bank stated that both policies commenced on May 1, 2010 on monthly payments. The Last monthly contribution of the said plans i.e. Rs 5,000/- (Policy A- 94) & Rs. 10,000/- (Policy B-99) were paid by the deceased on October 12th 2011 via auto debit authority from his account but as per the bank's record the deceased did not deposit the next due contributions that were due for November 2011. Therefore, according to clause 8 of the Participant Membership Document (PMD) titled Non Payment of Regular Contribution they could not entertain the claim as the status of policies were PAID UP.

The Bank maintained that, in circumstances, they could only refund the Cash Value which they did by cheque number 281353 dated April 3rd, 2014 as per following break up:

Policy No	Amount
Policy A- 94	32,135/14
Policy B-99	88,478/56
Total	120,613/70

The Complainant did not encash the cheque because both the policies were Intact and did not reflect any shortage of monthly contribution and also according to clause 8 of the PMD it is mandatory that the vakeel would serve a notice or a reminder in the event of non-payment of a regular contribution within ten days of it becoming due but even if there was a delayed or missed payment, no one had issued a notice or reminder.

After hearing both parties at length and preliminary, cursory review of the documents produced gaps were found in the case of the Bank. Both the parties were asked to hold a reconciliatory meeting for an amicable resolution and they both agreed to do so.

The complainant's attorney informed that after various reconciliatory meetings the bank had agreed to pay the complainant the sum of Rs. 800,000/- in addition to cash value of Rs 120,000/- already paid by it which Complainant agreed to and gave her consent to the Bank in writing. The Bank also concurred.

Accordingly, the bank was directed to complete the process and finalize issuance of cheques of Rs. 800,00/- to the Complainant within 15days from the date of receipt of the order.

The issue was finally settled by the Bank to the satisfaction of the Complainant.

Term Deposit Certificates

Case 7

The Complainant obtained a fixed deposit certificate of the value of Rs. 4.00 million on Jan 11, 2012 which was subsequently renewed for successive periods with its current mandatory date was Jan 12, 2015. Profit was being paid at 11.25% p.a. but was suddenly revised downwards to 6.25% from Oct 2014. Further the Bank wanted to deduct an amount of Rs. 212,000/- from the principal amount on encashment or renewal which the complainant found unacceptable.

The Bank took the position that the Time Deposit of Rs. 4.000 (M) was issued to the Complainant on Special Rate @11.25% per annum after getting approval of Head office and these special rates were required to be approved for each renewal. However, the Time Deposit was renewed every year on the special rate without any approval of Head office. The Bank came to know that the profit @ 11.25% was being paid on Time Deposit whereas all profit rates had been reduced during the year 2013 and 2014 only. The then branch manager left the service of the Bank in September 2014.

The Bank added that due to an erroneous application of higher rate of Profit at a fixed rate of 11.25% after taking approval from the Head office showing that the nature of deposit was changed from PLS to fixed rate by the Bank itself by practice.

The fact that no further Head office approval was sought is an internal policy matter of the Bank and did not in any way concern the Complainant. Before reducing the rate established through practice as per Bank's admission, it was obligatory on the part of the Bank to duly notify the customer in advance. Bank's report further reveals that excess profit payment remained unnoticed till it was so pointed out by the Head office team. In equity the bank is stopped from changing the rate of retrospectively. Had the customer been notified of the reduction in profit rates it would have been her option to continue the deposit with the Bank or to shift the same to some other scheme or bank on competitive rates.

In view of forgoing position the bank was asked to amicably settle the matter with the Complainant. As the Bank did not, the case was set down for hearing when finally the bank gave an undertaking that it would pay the profit to the Complainant on the rate first agreed to.

Case 8

The Complainants opened an account with the Bank and in January 2011, deposited monies in it which had earlier been in DSCs and NSCs, in order to get higher rates of return on term deposits in the Bank. They then re invested the funds on maturity together with the accrued profit and also deposited additional funds periodically until, according to a computer generated Ticket their deposits totaled PKR 4 million due for payment on the 3rd September, 2015.

The Manager of the Bank changed the mailing address of the Complainants in order to misappropriate their monies undetected. However, the Complainants demanded repayment of their money and upon not receiving it. They protested to the higher management of the Bank which lodged a formal complaint with the FIA against the accused staff of the Bank and also against the named person in whose account the Complainant's funds had been stealthily transferred. The Complainants also lodged a formal complaint with the Mohtasib.

After hearing the Bank and the Complainants, it was held that the bank was vicariously liable wholly and fully for the loss caused to the Complainants by the wrongdoings of the employees committed in the course of their employment (whether it was for the benefit of the Bank or otherwise) and the Bank was directed to pay the Complainants a sum of Rs 30,035,042/- and Rs 879,480/- subsequently misappropriated together with the full profit for the period till the date that the amount is paid in full to the Complainants.

The Bank confirmed having complied with the Mohtasib's direction.

Car Financing

Case 9

The Complainant stated that he purchased a car Toyota Corolla 2005 through Bank Car Financing scheme which was fully adjusted in the year 2010 but the Bank did not return the original ownership documents of the car and upon hectic follow up it was revealed that original documents have been lost by the Bank and duplicate copy was on offer. A period of more than four years had passed.

The price of a vehicle being sold with duplicate title papers is less than the car being sold with original ownership papers. Therefore, complainant demanded compensation in accordance with the market rates.

The Banking Mohtasib Pakistan heard both parties at length. In the course of the hearing, the Bank's authorized officers gave an undertaking that the duplicate papers of the vehicle shall be provided to the complainant. Regarding depreciation in value of the vehicle sold with duplicate title papers, the Bank officers stated that they will take quotations from three approved car dealers and the highest quoted value shall be paid.

The Bank informed us that duplicate vehicle documents have been arranged and are ready for onward delivery while on the basis of highest quoted value of the Bank shall compensate the complainant by a sum of Rs. 150,000/-. Evidently, the complainant agreed with settlement.

The Bank complied with the Order.

Fraud - Fake Loan

Case 10

The Complainant availed agricultural loan in the sum of PKR 487,000/- from the Bank. He had repaid the loan in three instalments.

He stated that his agricultural pass book was not returned to him despite his various visits to the MCO as well as to the Branch. He further added that he received a notice from the Bank for payment of PKR 615,000/-. Since he had not availed any other loan from the Bank after adjustment of the first loan, he approached the Branch where from he came to know that the Bank's officials had issued a fake loan of PKR. 487,000/- on 25-04-2011.

Upon receiving the complaint, the Bank was asked to enquire into it. The Bank's investigation department had finalized its enquiry and after perusal of loan case file, vouchers, cheques and statements submitted by the Complainant as well as by the accused officers it had been confirmed that on 25th April 2011 the Complainant was not present in the Branch and in his absence Bank officials malafidely arranged payment of PKR 487000/- through loan case no 185964 by using the complainants cheque obtained by an officer of the Bank and made off with the money. Therefore, all of the four officers/officials had embezzled the repayment of the loan and disciplinary action was being taken against them.

At the hearing in reply to question by Banking Mohtasib as to why the Bank was not issuing clearance certificate and Agri-pass book to the Complainant, Banks representative said that disciplinary action against the accused manager was in process, and its finalization was awaited.

It is a well settled principle of law that the employer is vicariously liable for any fraud or other wrong doing of his employee or committed in his course of his employment, whether for the benefit of the employer or not. It is on this principle of law: it is of no concern of the Complainant or in deed of 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 imbalanced sum from him. It was laid down in the Lahore High Court in the United Bank Ltd Vs. Banking Mohtasib (2006 CLD 1226).

Accordingly, the Bank was directed not to recover any amount from the Complainant and to issue him a "Clearance Certificate" and to also release bank charges in the pass book as well as in revenue record of the mortgaged land relating to loan within 7 (seven) days from the date of the order.

The Bank complied with the Order.

Misappropriation of DSC encashment

Case 11

Complainant stated that on March 19, 2015 he deposited a Pay Order of PKR 1, 4161, 898/- received for DSC encashment from State Bank of Pakistan in his account held with the bank. The amount was credited on March 20, 2015 and on September 10, 2015 he noticed that the amount was fraudulently withdrawn from his account on March 25, 2015.

The complainant complained to the Bank but his grievance remained unresolved. Matter was taken up with the Bank on the complainant's behalf and was called for hearing on November 26, 2015, in which the bank in writing agreed to compensate and refund the amount to the complainant, after execution of necessary formalities.

The matter was amicably resolved.

Payment of cheque despite stop payment instructions

Case 12

The Complainant issued two cheques dated 5th October, 2013 for Rs 200,000/- and Rs. 80,000/- drawn on Bank 'X' payable to one Mr. 'Z' in consideration for installation of a gas meter in his house. The meter installed turned out to be dysfunctional so the Complainant countermanded the payment of the cheques by sending to the Bank an email to that effect stating the cheque numbers, the date and amount of each cheque, his account number, and the name of the beneficiary. Despite this countermand, the two cheques were paid by the Bank when presented by the beneficiary.

The Bank denied liability upon the grounds firstly, that the stop payment instructions were not in consonance with the SOP practices of the Bank; secondly, the Complainant's email "was not commensurate with the Complainant's ID"; and thirdly, that the Complainant did not respond to phone calls made on his telephone numbers.

It was found by the Banking Mohtasib, that the email was from the Complainant's official address whereby the ID was quite evident and that the Bank failed to make a phone call on the Complainant's cell phone, and email sent by the Complainant

contained all the information in full which the Bank required in its internal form used for the purpose of stopping payment of cheques. It was also noted that when the Complainant approached the Bank to protest the wrongful payment of the cheques the day following the day they were paid, the Bank took no steps to recover the money from the account of the beneficiary where the sums rested untouched for 21 days from the 7th October to the 28th October, 2013.

Clearly therefore, the Bank had paid the cheques in violation of the law codified in Section 122-A of the Negotiable Instruments Act, 1881, and was consequently ordered to pay to the Complainant a sum of Rs. 280,000/- being the value of the cheques so wrongfully paid.

The Bank filed a Representation to the President of Pakistan against the order of the Banking Mohtasib but the Representation was declined and the order was upheld.

Skimming of ATM Cards

Case 13

The Complainant was the holder of an ATM Card issued by the Bank 'M'. She discovered that between the 9th and the 15th February, 2015 a sum of Rs 136,000/- was wrongfully withdrawn from her account by the ostensible use of her ATM by ten withdrawals when the ATM card was in her own possession and was not used by her.

From the Host Report of the Complainant's ATM Card it was found that the last valid transactions were conducted at the ATMs of Bank X, Y and Z. Upon enquiries made from all of them it was found that suspected transactions had taken place at the ATM of a branch of the Bank 'Z' which was reported by the Bank 'Z' to all banks. The Bank 'M' denied liability for this loss to its customer, the Complainant.

From the snap shots made available it was clear that the skimming fraud had taken place at the ATM of Bank 'Z' whence the skimmer had captured the PIN entry of the Complainant.

Although, the fraud happened at the Bank 'Z' ATM vestibule, the Bank 'M' was liable for the loss to the customer as the Issuing Bank. The Plastic money carries an inherent risk of data being compromised and if that happens then according to the best global practices and rules of VISA and MASTERCARD, the liability for the compromised card lies on the Issuer bank and not on the Acquirer bank.

Accordingly, the Bank 'M' was directed to reimburse the Complainant and the sum of Rs 136,000/- withdrawn against her ATM card by skimming at the ATM machine of its Acquirer bank.

The Bank 'M' filed a representation against the order.

Case 14

The Complainant, who is an army serviceman, held an ATM card issued to him by the Bank 'M'. When his salary had been credited to his account, the Complainant tried to withdraw cash from his account from the bank's ATM but was unable to do so as the ATM indicated "insufficient balance". Assuming a malfunction in the ATM, the Complainant approached his bank manager and was told that sum of Rs 1000/- followed by one of

Rs 14500/- had been withdrawn through the use of his ATM card on the 4th March, 2015 in another city.

The Complainant protested that he had been in City 'Z' all that time and the card had always remained in his possession and also, that he had never disclosed his PIN card to anyone, but the Bank 'M' did not undertake an internal or other enquiry for possible skimming, to resolve his grievance.

Upon enquiries made by us from several other banks as to whether they had noticed any suspicious activity at ATMs of their branches where the complainants ATM may have been used, it transpired that Bank 'D' had discovered evidence of such activity at its ATM at its Main Airport Branch at Rawalpindi between the 11th and 22nd July, 2014 while the Complainant had used his card there on the 13th July. It was thus a plain deduction that the Complainant's ATM card had been skimmed there at the Bank's D ATM to make a white skimmed card for future fraudulent use.

The grievance persisted because Bank 'M' being the Issuer bank did not follow SBP circular no 2 of 2010 to conduct proper investigations for settlement of the complaint as per laid down guidelines and It was further noted that the Bank 'D' also did not follow the directions of the SBP Circular 2 of 2007, with the result that the camera in the ATM vestibule was not properly positioned and working and the CCTV record too was missing. This rendered it impossible to identify the person indulging in the skimming activity.

Although the skimming took place at the Bank 'D' acting as the Acquirer bank, the liability for it to the customer lies on the Bank 'M' as the Issuing bank in accordance with the global practice and the terms and conditions of the VISA and MASTERCARD.

Accordingly, the Bank 'M' was directed to pay the skimmed sum of Rs 15,500/- to the Complainant together with the switch fee charges.

The Bank complied.

Expropriation of funds

Case Study 15

The Complainant, Mr. M H B, remitted a sum of USD 50,500.00 from his FC account with Bank X to Bank T of a foreign country for credit of the account of Mr. A S. The remittance did not reach the account of the beneficiary. Upon receiving a Complaint from the remitter, enquiries were made from the Bank and it was revealed that the remittance had been sent by the Bank through its usual intermediary bank in USA and were seized by the "Office of Foreign Assets Control", OFAC in short. The Bank apprised the Complainant of the development and called upon him to take up the matter with the OFAC as it was beyond the power of the Bank to get the payment released for onward transmission to the beneficiary bank.

The bank had nevertheless taken up the matter with its New York office as well as the intermediary bank, who were proactively pursuing it in order to protect its customer's interests to the best of their ability. A copy of the last swift message exchanged between the Banks was handed over to the complainant with the assurance that he would be kept informed of developments.

The Bank maintained however that when a remittance was sought to be made through the Bank, the customer making the remittance has to sign a Remittance Application

Form on the reverse side of which are set forth the terms and conditions on which the remittance is agreed to be made. This includes the condition that the Bank will not be held liable for a variety of occurrences which may jeopardize the remittance, including “expropriation” by a government.

The Complaint against the Bank was therefore declined leaving the Complainant and the Bank to pursue the matter with the intermediary bank and OFAC.

As a consequence of active and commendable pursuance by the Bank it was reported that the expropriated money had been retrieved and credited to the complainant’s account.

Images 2015

14th Asian Ombudsmanship Association Conference on “Challenges of Ombudsmanship”



Banking Mohtasib during the Plenary Session of the Conference on “Challenges of Ombudsmanship” held at Islamabad



Participants of the Conference on “Challenges of Ombudsmanship” held at Islamabad

Participation of Banking Mohtasib Team in Conferences/ Workshops



Mr. Farhat Saeed, Sr. Advisor receiving a Memento for participating at HR Focus Group as Penalist organized by IBP



Group Photograph of the Participants of 'Basic Banking Training Program' arranged in collaboration with Institute of Bankers Pakistan (IBP)



Group Photograph of the Participants of the International Workshop on “Internal Fraud: A Growing Concern, A Global Problem” organized by the Institute of Bankers Pakistan (IBP)



Group Photograph of the participants of the Training Workshop on “Conflict Management through Mediation” organized by the Federal Tax Ombudsman in collaboration with the World Bank

Training Sessions on ATMs related issues



Mr. Anisul Hassnain, Banking Mohtasib, presenting memento to Mr. Shahzeb Bhutto, Head of Operations, 1Link (Guarantee) Limited in recognition of his valuable contribution towards banking sector for ATM Operation and dispute handling procedure.



Banking Mohtasib presenting memento to Mr. Shahid Raza Salehi, DGM & Divisional Head, Central Processing Unit (CPU) of Bank Al-Habib Limited as a gesture of appreciation for his valued cooperation.

Karachi Secretariat



Banking Mohtasib with his team of Sr. Advisors, Advisors and Office Staff



Banking Mohtasib with Sr. Managers/ Managers and Assistant Managers



Female staff members of Karachi Secretariat with Banking Mohtasib

Regional Offices

Regional Office Rawalpindi



From Left to Right: Mr. Yasir Aziz (Office Boy), Mr. Muhammad Khalid Farooq (Regional Manager), Mr. Saleem Akhter (Sr. Legal Advisor II) & Mr. Nayyar Mehmood (Deputy Manager)

Regional Office Lahore



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

Regional Office Peshawar



From Left to Right: Mr. Rehmatullah (Deputy Manager),
Mr. Liaqat Ali Khan (Regional Manager), Mr. Ishrat Khan (Office Boy)

Regional Office Quetta



From Left to Right: Mr. Ejaz Ahmed (Deputy Manager),
Mr. Abdul Khaliq Nag (Regional Manager), Mr. FaizulRasool (Office Boy)

Regional Office Multan



From Left to Right: Mr. ZainulAbdin (Office Boy),
Mr. Muhammad Shafaqat Ali (Regional Manager)

Our Team of Senior Advisors and Advisors



Rasul Bux Phulphoto
Secretary

Mr. Rasul Bux Phulphoto 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 State Bank of Pakistan for 22 years. He took early retirement in 2010 while serving the Central Bank in the capacity of Legal Advisor thereafter joined Banking Mohtasib Pakistan in the same year.



Rafiuddin Junejo
Advisor – Legal

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



Anwer A Chaudhry

Senior Advisor

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



Farhat Saeed

Senior Advisor

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



S. Faheemuddin Ahmed

Senior Advisor

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



Muhammad Ali Jangda

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 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. Also worked at various departments of general banking at different branches. Retired in January 2007 and the same year joined Banking Mohtasib Pakistan.

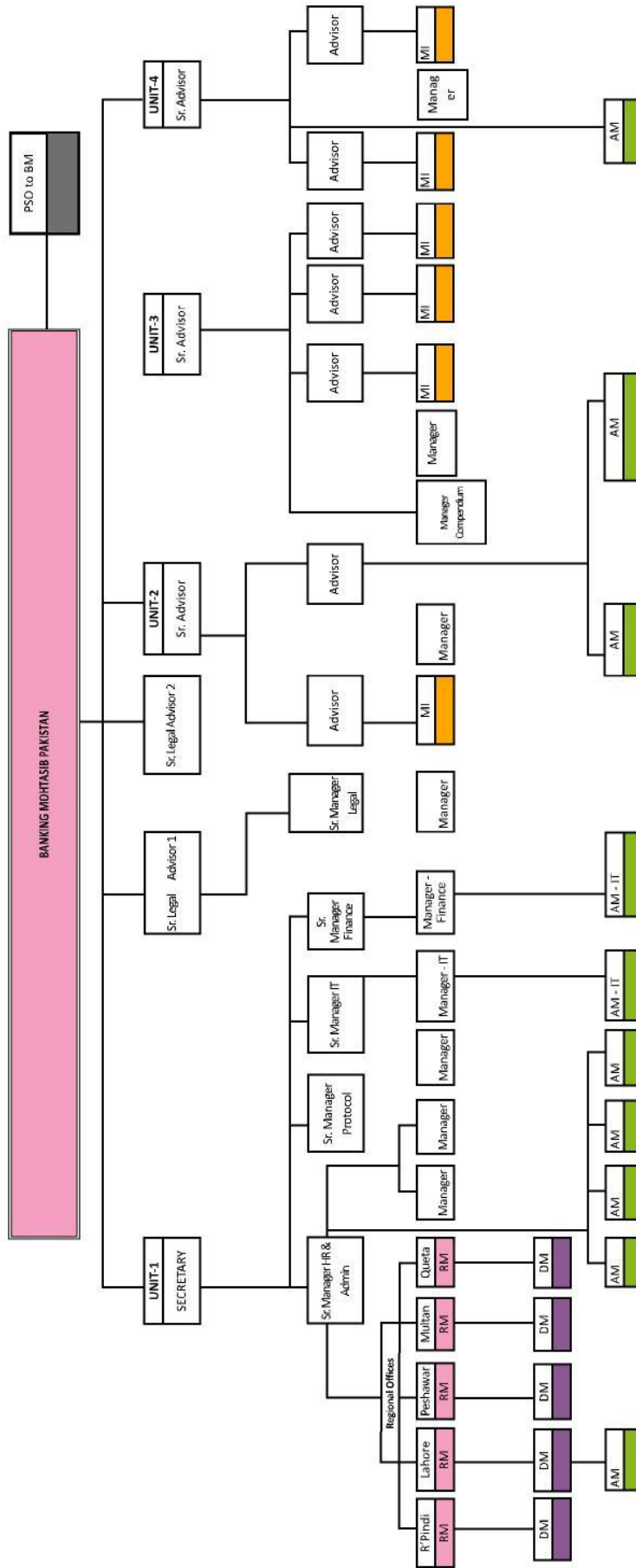


Ubaidullah Jatoi

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



BPS 2 to 5 Employees	Total
Driver	4
Desp./rider	2
OB KHi	5
OB RO's	5
NOZ/Mali	2
S.Work	1
TOTAL	19

LEGENDS	
RM	Regional Manager
MI	Manager Investigation
DM	Deputy Manager
AM	Assistant Manager
OB	Office Boy

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.

From: Info
Sent: Thursday, February 12, 2015 9:59 AM
To: [REDACTED]
Subject: FW: Complain against irresponsible attitude of Banks in Okara

FYI Please

[REDACTED]
Assistant Manager
Banking Mohtasib Pakistan

From: [REDACTED] [mailto:[REDACTED]@gmail.com]
Sent: Wed 2/11/2015 10:57 PM
To: Info
Subject: Fwd: Complain against irresponsible attitude of Banks in Okara

Dear Sir,

I am very thankful to you for your prompt response on my complaint. Banks representatives of said banks, contacted me and apologized for their irresponsiveness and they also made commitment that they will try their best to serve their clients with care and dignity.

I did not have any personal agenda other than this. So, I am satisfied and very thankful to Banking Mohtasib Team for their support to address my concern.

Thank you.

Regards,

[REDACTED]



KASBIT
Chartered by the Govt. of Sindh
Recognized by Higher Education Commission

KASB Institute of Technology



September 8, 2015

[REDACTED]
Banking Mohtasib,
5th Floor, Shaheen Complex,
M. R. Kiyani Road, Karachi.



Subject: KASBIT Bank Accounts

Dear Sir,

It's my pleasure to inform you that our bank accounts with [REDACTED] have been unblocked effective from September 2, 2015.

Your timely action to resolve the issue is highly appreciated; due to your kind efforts our institute's educational funds are free from any charge/lien and now can be used for the betterment of education in Pakistan.

So once again we are thankful for your kind consideration.

Yours Sincerely,

[REDACTED]
Sayyed Fida Rahim



Company Secretary – KASB Institute of Technology Private Limited

S.M.C.H.S. Campus
84-B, S.M.C.H.S., Off. Shahrab-e-Faisal Karachi-74400
Tel: 021-34314970-3, Fax: 021-34525525

Hyderi Campus
D-16, Block-D, North Nazimabad, Karachi.
Tel: 021-36634288/355/335

UAN : 111-527-248
E-mail : info@kasbit.edu.pk
URL : www.kasbit.edu.pk

To,

The Banking Mohtasib,
State Bank of Pakistan,
KARACHI.



**SUBJECT:- CHEERFUL MOMMENTS OF MY LIFE FINALLY
RECEIVED 'NOC' AGAINST APPLICATION # [REDACTED]**

Dear Sir,

Hope you would be fine & would receive this e-mail in best of your health.

I am composing this e-mail, with most pleasurable heart, based on my very pleasant experience of communication & positive response from your side. I have heard from my elders, this world is stable till now due to some pious hearted persons, now I can agree in this stage of my life, yes they were right, as I have found yourself among one of those persons told by my elders, because without your support, I would never be able to achieve this impossible goal.

After numerous & repeated requests, where '[REDACTED] Bank' was always denying to furnish me with due 'NOC', never bother to entertain any of my humble request, now sudden change in their behavior & decision depicts that how much your interaction has effected on their self made policies.

Finally in response of your personal involvement, on 28th of Sep-15 at 18:45 PM, received phone call on my mobile from higher authorities of '[REDACTED] Bank' & informed me that my 'NOC' is ready & I can collect from '[REDACTED] Branch' Lahore, so dream comes true, visited on very next day to prescribed branch, meeting started with Mr. [REDACTED] (AVP) in good atmosphere, handed over my 'NOC', attached for your easy reference, so called amount is waived off, at same time, Mr. [REDACTED] assured me that reversal will be sent from 10th to 20th of Oct-15 to 'ECIB' as per 'SBP' guideline & my ledger will reflect no further amount (Zero balance) & within few months, my name will also be removed from 'ECIB' report.

Thanks & heartiest Regards,



May 22, 2015

██████████
Senior Advisor
Honorable Banking Mohtasib Pakistan
5th Floor Shaheen Complex
M.R. Kiyani Road, Karachi

Sub: - Complaint against ██████████ Bank Limited
Complaint Num ██████████

Reference your letter ██████████ dated May 5, 2015.

I sincerely thank you your help and resolving the issue. I particularly appreciate the swift and effective action form your end.

I regret the delay of responding to your letter which was on account of my overseas visit. I returned to Karachi on Thursday 21st May 2015 in the afternoon.

I once again thank you and grateful your personal help and appreciate the Institution of The Honorable Banking Mohtasib assisting people without cost.

Best Regards

بنکنگ محاسب عالی کراچی پاکستان

حوالہ :-

تاریخ: 6.8.2015



جناب اعلیٰ

گزارش ہے کہ آپ کا ایک خط مورخہ 7.8.2015 کو ملا جس میں بتایا گیا ہے کہ [REDACTED] بینک [REDACTED] نے انٹرنیٹ پیالیسیوں کی منسوخی کے بعد میری تمام رقم میرے اکاؤنٹ میں 22 عدد چیک کے ذریعے منتقل کر دی ہے۔

جناب عالی میں آپ لوگوں کی بہت شکر گزار ہوں یہ کام آپ لوگوں کی صحت اور کاوشوں سے ہوا ہے اور مجھے آپ کی طرف سے انصاف مل گیا ہے اور آپ کے ادارے کو مبارکباد دیتی ہوں میری شہادت داخل دفتر کر دی ہے میں ایک بار پھر آپ لوگوں کی بہت مشکور ہوں [REDACTED]

شکر ہے فقط درخواست گزار

To,

The Banking Mohtsab Pakistan
Karachi.



Subject: **MY COMPLAINT AGAINST [REDACTED] BANK**
([REDACTED]) ISLAMABAD

Dear Sir,

While I am finally in receipt of the impugned pay order; I have to thank you very much for the help. You have extended to my request in this regard.

It is also very appreciable at the same time that your good office responded to my referred application so swiftly.

I thank you once again sirs.

Reference: your office letter No [REDACTED] date 10-08-2015.

Yours etc etc

[REDACTED]

Near Railway Station Bahawalpur



Dated:-24-11-2015


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

Subject:- Letter of Thanks Ref- ██████████

With reference to your letter dated November 20, 2015 while going through whole proceedings details and final decision, it is unbelievable that justice still exists.

I am really surprised and very happy to receive this true justice letter. I am very thankful and grateful for your unforgettable efforts to reach this decision and ultimately provide the justice to the affecters.

Once again, thank you very much!

Regards,


خدمت جناب صحت بینکنگ پاکستان



جناب عالی،
حوالہ نمبر [REDACTED] میں [REDACTED] بینک

[REDACTED] راج کرچی کے میرا اکاؤنٹ سے مختلف ہارڈر 19-3-2015 سے 27-3-2015 تک لگولے اور 26,37,500 کی رقم کا میرا سرفراز ہوا۔ پھر جب مجھے پتہ چلا میں نے بینک میں درخواست جمع کروائی، بینک کی طرف سے باغ پرنٹال یونیورسٹی اور انہوں نے ہمیں چکر پہ چکر لگولے اور آخر کار ہمیں نوٹس بھیج دیا کہ اس رقم کا بینک سے کوئی تعلق نہیں ہے، یہ رقم آئیے اکاؤنٹ سے نکالی ہے۔ اس نوٹس کے بعد مجھے بے حد مایوسی ہوئی۔ پھر میں نے اپنا کہیں محنت بینکنگ میں دینا شروع کر دیا اور آپ کی کامیابیوں اور [REDACTED] ایڈوارسز کی جدوجہد سے بیماریاں کنیس کی جامع پرنٹال یونیورسٹی اور یہ کنیس بیماریاں ہو اور [REDACTED] اور ادارت کی کوششوں سے ہمیں بیماریاں رقم واپس مل گئی۔ جس کا ہم باجود شکر گزار ہیں کہ بیماریاں رقم فروری 2014 تک واپس مل گئی۔

اللہ تعالیٰ آپ سب کو اور رقوم اور کامیابیوں سے نوازے اسی طرح آپ سب کی خدمت کرسکتے ہیں۔

[REDACTED] الغرض،

[REDACTED]
فیصل آباد
کرچی وارڈ

The Honourable Advisor,
Banking Mohtasib Pakistan.



Subject: [REDACTED], [REDACTED], **Islamabad re-ATM Transactions.**

Respected Sir,

Refer letter No. [REDACTED] dated January 15, 2015.

I am very thankful that you took personal efforts for resolving my re-ATM Transactions otherwise it was impossible without your co-operation.

I am once again thankful to you and pray for your long life and prosperity.

Sincerely yours

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

F-Block, Satellite Town,

Rawalpindi.

Cell # [REDACTED]

To,
The Banking Mohtasib Pakistan
Karachi Secretariat



Dear Sir,

I am [redacted] s/o [redacted]
[redacted] Resident House No [redacted]
[redacted] CNIC # [redacted] Stating that the
[redacted] is resolved.
dispute of [redacted] with ref No. [redacted]

We appreciate your kind intervention and support
for this solution.

Please note that we had no claim against [redacted] Bank

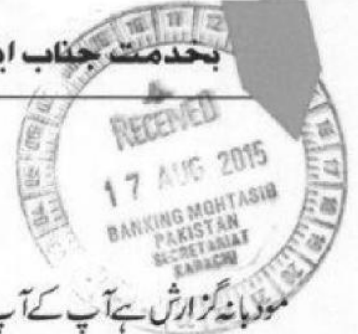
Thanking You

Yours Sincerely

[Signature]

Date: 24 Jan 2015

بخدمت جناب ایڈوائزر صاحب بینکنگ محتسب کراچی پاکستان



جناب عالی!

مولانا گزارش ہے آپ کے آپ کا مراسلہ نمبر [REDACTED] مورخہ 4/8/2015 ہمیں موصول ہوا جس میں میری والدہ [REDACTED] کی [REDACTED] سے تین سال سے دبائی ہوئی رقم کی واپسی اک ہفتہ میں ہی کروائی ہے جبکہ ہم آپ کے بے حد ممنون ہیں کہ آپ نے اک ایسے مسئلے کو انتہائی ذمہ داری کے ساتھ اتنے کم ٹائم میں حل کروایا ہے کہ یقین کرنا مشکل ہو رہا ہے کہ تین سال سے ڈوبی ہوئی رقم آپ کی مہربانی سے ہمیں اتنے کم ٹائم میں [REDACTED] سے وصول کروائی ہے ہم فخر سے آپ کو آپ کے ادارہ کو پاکستانی شہری ہونے کے ناطے نہ صرف سلام پیش کرتے ہیں بلکہ بے پناہ دعاؤں کے ساتھ آپ کی داری عمر کی دعا بھی کرتے ہیں۔ ہم وزیراعظم پاکستان کے بھی بے حد شکر گزار ہیں کہ جن کی ملک کے ساتھ لگن کی بدولت ایسے اداروں کا نہ صرف قیام کیا بلکہ آپ جیسے ایمان دار آفیران کو ان اداروں میں تعینات کیا جو پوری ایمان داری سے اپنی ڈیوٹی فرض سمجھتے ہوئے پاکستان کی غریب عوام کے اک خطہ پر ایکشن کر کے گھر بیٹھے اتنے پریشان کن مسائل حل کر رہے ہیں۔ خدا کریم آپ کے لیے نہ صرف آسانیاں پیدا کرے بلکہ آسانیاں تقسیم کرنے کی مزید ہمت دے۔ خداوند کریم آپ کا اور آپ کے دفتر اور گھر والوں کو ہمیشہ اپنی حفوظ و آمان میں رکھے۔ آمین

کاپی برائے اطلاع:

- 1 جناب وزیراعظم پاکستان میاں محمد نواز شریف صاحب
- 2 جناب جنرل میجر سٹیٹ بینک کراچی پاکستان
- 3 جناب وزیراعلیٰ پنجاب میاں شہباز شریف صاحب

کیاٹی روڈ کراچی



پرست جناب بینڈنگ

جناب عالی!

13/8/2015 تاریخ Reg

[Redacted]

مجموعہ دفتر بینڈنگ

فدوی نے [Redacted] تاریخ دیا پور کے

خلاف جو درخواست آپ کے دفتر سے کرائی تھی میری
داد دسی ہوئی ہے اور فدوی نے اپنے بینک اکاؤنٹ کے ذریعہ
مبلغ 20000 روپے وصول کر لیے ہیں۔

فدوی آپ کے دفتر کی کارکردگی کا نہ صرف معترف ہے بلکہ
آپ کے اور آپ کے سٹاف کی کوششوں اور تعاون کا تہ دل
سے مشکوریہ۔

فدوی دعا گو ہے کہ اللہ تعالیٰ آپ کے کام میں مزید ترقی اور
لہتری فرمائے۔ آمین

618
 24 AUG 2015
 BANKING MOHTASIB
 PAKISTAN
 SECRETARIAT
 KARACHI

قیاب عالی

بجوالہ آریڈ کالینڈر نمبر [REDACTED] مورخہ 15-8-11 جسی کے
 ذریعہ میری شکایت کا ازالہ کرنے کی اطلاع دی گئی ہے۔
 قیاب محاسب صاحب اعلیٰ آپ کا بے حد شکر گزار ہوں۔ کہ آپ نے
 میری شکایت کا ازالہ کر کے مجھے انصاف فراہم کیا ہے۔
 میری دعا ہے کہ اللہ تعالیٰ آپ کی زندگی طیبی کرے۔ اور میری طرح
 دوسرے لوگوں کی شکایتوں کا ازالہ کرنے کی اللہ تعالیٰ آپ کو سہولت
 اور توفیق دے۔ آمین تمام لوگوں کو آپ کے ذریعہ سے انصاف
 ملتا رہے۔ اور لوگ آپ کے ادارے کی تعریف کرتے رہیں۔
 میری یہ بھی دعا ہے کہ اللہ تعالیٰ آپ کے ادارے کا نام روشن رکھے۔

بیاض احمد

Advisor
Banking Mohtasib
State Bank of Pakistan



Subject: Complaint against [REDACTED]

Dear Mr. [REDACTED]

Reference to the subject cited, I [REDACTED] very thankful to you for your cooperation to solve this matter in very short time under your supervision. My insurance policy has been terminated and I received the cheque from [REDACTED] [REDACTED] with full amount Rs: 600,000. (Rupees Six Hundred Thousands Only),

So, this is requested to you, kindly close this case circumstantially under your supervisory because I received my insurance terminate claim further I don't want take any other action.

Copy of cheque attached with letter for your kind review.

[REDACTED]
Yours Sincerely,
[REDACTED]

➤ Copy CC To [REDACTED]

The Senior Advisor
Banking Mohtasib Pakistan
Karachi



Subject: **COMPLAINT** [REDACTED] **AGAINST** [REDACTED]
[REDACTED]

Respected Sir,

I convey my heartiest gratitude and appreciation to Banking Mohtasib of Pakistan. I am highly obliged and extends confidence upon the diligent efforts and intervention of Banking Mohtasib Pakistan to redress my grievance in subject complaint

2. It gives me immense pleasure to inform your good honor that I have received back Rs. 20,000 which had been earlier wrongly deducted from my Bank account. All of this happened due to the intervention of Banking Mohtasib Pakistan.

3. May Allah help all of you in serving the nation with the same selfless devotion and commitment.

With regards and prayers.

BANKING MAINTENANCE
 REGIONAL OFFICE LAHORE
 DATE RECEIVED
 27 APR 2015 (106)

خدمت منیاب بینکنگ منیاب

منیاب منالی

فول براؤن سکرپٹ

گزارش ہے کہ میں نے برہی مشکل سے کھنت مینڈیٹ کے اپنے پیسے کے پڑھنے کے لیے رقم جمع ۹۰,۰۰۰/- بینکنگ میں جمع کروانے جو چند دنوں بعد ہی ATM کے ذریعے بینکنگ کے عمل کی علی عینیت سے کسی سے نکلوانے کے بارے میں بینکنگ کے ڈیکارے لیکن، لہذا منوالی یونین میں پر مجھے نہیں ہے بنا علیہ کہ آپ بینکنگ منیاب میں نے آپ کے لہ پور افسی میں دائر دست دی جس کے ذریعے لہ محمد اللہ مجھے لہ پور افسی میں لگے جس میں اللہ تعالیٰ کی شکر گزار یوں کہ اس ملک میں کوئی تو ایسا ادارہ ہے جو بہت سے لہ پور افسی میں لگے جس میں اللہ تعالیٰ اللہ آپ کو آپ کی لہیم کو اس کی خیرا دے آفس

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.

Telephone: +9221 - 99217334 to 38

Facsimile: +9221 - 99217375

Email: info@bankingmohtasib.gov.pk

Rawalpindi Regional Office

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

Telephone: 051- 9273252

Facsimile: 051- 9273253

Quetta Regional Office

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

Telephone: 081- 9203144

Facsimile: 081- 9203145

Lahore Regional Office

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

Telephone: 042- 99210444

Facsimile: 042- 99210421

Peshawar Regional Office

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

Telephone: 091- 9213438

Facsimile: 091- 9213439

Multan Regional Office

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

Telephone: 061- 9201482

Facsimile: 061- 9201481

اس ضمن میں بینکنگ محتسب کے ادارے نے دیگر بینکوں سے تفصیلات طلب کیں تو معلوم ہوا کہ بینک 'D' کی کسی برانچ میں 11 جولائی، 2014 سے 22 جولائی، 2014 کے دوران مشکوک activity پائی گئی تھی جبکہ شکایت کنندہ نے 13 جولائی، 2014 کو اس ATM پر اپنا ATM کارڈ استعمال کیا تھا اور اس کے ATM کارڈ سے White Card تیار ہوا تا کہ جعل سازی سے رقم نکلوائی جاسکے۔

مسئلہ اس لئے پیدا ہوا کہ بینک 'M' نے اسٹیٹ بینک کے سرکلر نمبر 2، 2010 کی ہدایت پر عمل کرتے ہوئے واقعہ کی کسی قسم کی تحقیقات نہ کیں۔ اس سلسلہ میں بینک 'D' نے بھی اسٹیٹ بینک کے سرکلر نمبر 2 آف 2007 پر عمل درآمد نہ کیا اور ATM راہداری میں CCTV کیمرہ مناسب زاویہ پر موجود نہ تھا۔ اسلئے CCTV ریکارڈ میں محفوظ نہ کیا گیا جس سے مشکوک شخص کی نشان دہی کی جاسکتی تھی۔

اگرچہ skimming بینک 'D' میں کی گئی ہے مگر عالمی طور پر تسلیم شدہ اصول کے مطابق بینک 'M' جس نے ATM کارڈ جاری کیا تھا اس نقصان کا ذمہ دار ہے۔ جو شکایت کنندہ کو برداشت کرنا پڑا تھا۔ چنانچہ بینک 'M' کو ہدایت کی گئی کہ وہ شکایت کنندہ کے نقصان کی تلافی کے لئے -/15,500 روپے اس کے اکاؤنٹ میں جمع کر لئے اور 30 روپے جو سوئچ فیس کے طور پر اکاؤنٹ سے کاٹے گئے تھے وہ بھی واپس کرے۔

بینک نے ان احکامات کی تعمیل کرتے ہوئے رقم واپس شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں جمع کر دی۔

کیس سٹڈی - ۱۵: بیرون ملک بھیجی گئی رقم کا فریسنڈہ کو واپس دلوانا

شکایت کنندہ مسٹر MHB نے اپنے بینک 'X' میں اکاؤنٹ سے -/50,500 ڈالر کی رقم بینک 'T' میں مسٹر AS کے اکاؤنٹ میں ٹرانسفر کی۔ جو وصول کنندہ کے اکاؤنٹ میں نہ گئی۔ شکایت موصول ہونے پر تفصیلات طلب کی گئیں تو معلوم ہوا کہ بینک نے امریکہ میں اپنے نمائندہ بینک کے ذریعہ رقم منتقل کی تھی مگر امریکہ میں Office of Foreign Assets Control (OFAC) نے رقم روک لی۔ بینک نے شکایت کنندہ کو صورت حال سے آگاہ کر دیا۔ اور مشورہ دیا کہ OFAC سے خود رابطہ قائم کر کے رقم وصول کنندہ کو دلوائے کیونکہ بینک اس ضمن میں کوئی اقدام کرنے سے قاصر تھا۔

تاہم بینک نے نیویارک میں اپنے نمائندہ دفتر اور امریکہ میں اپنے ایجنٹ بینک سے بھی رابطہ کیا جو اس معاملہ میں مکمل دلچسپی رکھتے تھے کہ ان کے کھاتہ دار کے مفاد کو کوئی گزند نہ پہنچے۔ اس ضمن میں SWIFT میسج کی نقول جو دونوں بینکوں کو بھیجے گئے یا وہاں سے موصول ہوئے شکایت کنندہ کو مہیا کر دی گئی تھیں۔ اس ضمن میں بینک نے آگاہی دی کہ جب کوئی اکاؤنٹ ہولڈر بینک کے ذریعہ رقم منتقل کرتا ہے تو وہ ایک فارم پر دستخط کرتا ہے اور اس کی پشت پر درج شرائط کو بھی قبول کرتا ہے۔ ان شرائط میں ایک شرط یہ بھی ہے کہ اگر رقم کی منتقلی میں تاخیر حکومت کے اقدام کے نتیجہ میں ہو تو بینک اس بابت ذمہ دار نہ ہوگا۔ درج بالا صورت حال کو مد نظر رکھتے ہوئے بینک اور شکایت کنندہ کو ہدایت کی گئی کہ وہ متعلقہ غیر ملکی بینک اور OFAC سے سلسلہ جنابانی قائم رکھیں تاکہ مسئلہ کا شافی حل ہو سکے۔

بینک نے اس ضمن میں اپنی کوشش و سعی جاری و ساری رکھی یہاں تک کہ رقم شکایت کنندہ کا اکاؤنٹ میں دوبارہ جمع کر لی گئی۔ یوں اس شکایت کا ازالہ ممکن ہو سکا۔

مطلوبہ بینک ریکارڈ کے جائزہ لینے پر معلوم ہوا کہ ای میل شکایت کنندہ کے سرکاری ID سے بھیجا گیا تھا۔ بینک نے شکایت کنندہ کے موبائل نمبر پر رابطہ نہ کیا۔ شکایت کنندہ کی جانب سے بھیجے ای میل میں وہ تمام معلومات موجود تھیں جو بینک کو درکار ہوتی ہیں اور جن کا بینک کے stoppayment کے مروجہ فارم میں اندراج ہے۔ ریکارڈ کے جائزہ سے معلوم ہوا کہ چیکیوں کی ادائیگی سے اگلے دن شکایت کنندہ نے برانچ سے رابطہ کیا اور اپنا احتجاج ریکارڈ کرایا۔ مگر بینک نے وصول کنندہ سے رقم واپس لینے کے لئے کوئی اقدام نہ کیا جبکہ یہ رقم بینک کی دوسری برانچ میں 21 دن تک جمع رہی یعنی 7 اکتوبر، 2013 سے 28 اکتوبر، 2013 تک۔

درج بالا حقائق سے یہ بات عیاں ہوئی کہ بینک نے چیکیوں کی ادائیگی Negotiable Instrument Act, 1881 کی شق 122-A کی خلاف ورزی کرتے ہوئے کی تھی۔ چنانچہ بینکنگ محتسب نے حکم جاری کیا کہ متنازعہ چیکیوں کی رقم -/280,000 روپے شکایت کنندہ کو ادا کی جائے۔ بینک نے بینکنگ محتسب کے آرڈر کے خلاف صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کے پاس اپیل کردی جو رد کردی گئی اور بینکنگ محتسب کے آرڈر کی توثیق کی گئی۔

Skimming کے ذریعہ ATM کارڈ کی رقم نکلوانا

کیس سٹڈی-۱۳

شکایت کنندہ بینک 'M' کی اکاؤنٹ ہولڈر تھی اور اس کا ATM کارڈ بھی استعمال کرتی تھی۔ 9 فروری سے 15 فروری، 2015 کو اس کے ATM کارڈ سے 10 ٹرانزیکشن کی گئیں جو اس نے نہیں کی تھیں اس عرصہ کے دوران ATM کارڈ خاتون کا پاس موجود تھا۔

ATM کارڈ کی Host رپورٹ سے معلوم ہوا کہ آخری تسلیم شدہ ٹرانزیکشن بینک 'X'، بینک 'Y'، اور بینک 'Z' کے ATM پر کی گئی تھیں۔ ان تینوں بینکوں سے جب تفصیلات طلب کی گئیں تو معلوم ہوا کہ بینک 'Z' کے ATM پر مشکوک Activity دیکھی گئی جس کی اطلاع بینک 'Z' نے تمام ممبران بینک کو دیدی تھی۔ بینک 'M' نے اس ضمن میں کسی ذمہ داری کو قبول کرنے سے انکار کرتے ہوئے اپنے اکاؤنٹ ہولڈر (شکایت کنندہ) کے مطالبہ کو مسترد کر دیا۔ تصویر میں یہ بات واضح طور پر دیکھی جاسکتی تھی کہ بینک 'Z' پر مشکوک طریقہ کار کے تحت skimmer نے شکایت کنندہ کے PIN Code تک رسائی حاصل کر لی۔

اگرچہ فراڈ بینک 'Z' کے ATM میں ہوا مگر بینک 'M' اپنے اکاؤنٹ ہولڈر کے نقصان کا ذمہ دار ہے کیونکہ ATM کارڈ اس نے جاری کیا ہے۔ کارڈز کے کاروبار میں خفیہ معلومات کے انخفاء کا خطرہ رہتا ہے۔ ایسا ہونے کی صورت میں یہ اصول پوری دنیا میں تسلیم کیا جاتا ہے کہ کارڈ کی خفیہ معلومات آشکار ہونے پر وہ بینک جس نے کارڈ جاری کیا نقصان کا ذمہ دار ٹھہرتا ہے نہ کہ وہ بینک جس کے ہاں فریب افشا ہوا۔ یہ اصول ماسٹر، ویزا کارڈ اور دیگر عالمی مالیاتی اداروں میں یکساں طور پر تسلیم کیا جاتا ہے۔

چنانچہ بینک 'M' کو ہدایت کی گئی کہ وہ شکایت کنندہ کو متنازعہ رقم -/136,000 روپے واپس کرے کیونکہ اس کا جاری کردہ کارڈ اس کے نامزد کردہ بینک اور acquirer bank کے ATM پر استعمال کے دوران سرقہ کا شکار ہوا۔ بینک 'M' نے صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کے پاس بینکنگ محتسب کے ان احکامات کے خلاف آرڈر کے خلاف اپیل کی ہے جو تا حال زیر غور ہے۔

کیس سٹڈی-۱۳

شکایت کنندہ نے اپنے ATM کارڈ کے ذریعہ اپنی تنخواہ کی رقم جو کہ اکاؤنٹ میں جمع ہو چکی تھی نکالنے کی کوشش کی۔ اس کی کوشش کامیاب نہ ہو سکی اور ATM کی سکرین "بیلینس کم ہے" ظاہر کر رہی تھی۔ چنانچہ شکایت کنندہ نے اپنی برانچ کے منیجر سے رابطہ کیا ہے اور اسے بتایا کہ اس کے اکاؤنٹ سے -/1000 روپے اور -/14,500 روپے دو ٹرانزیکشن کے ذریعہ نکلوائے گئے ہیں اور یہ دونوں ٹرانزیکشن ایک دوسرے شہر میں 4 مارچ، 2015 کو کی گئی تھیں۔ شکایت کنندہ نے اس پر احتجاج کیا کیونکہ وہ شہر 'Z' میں تمام وقت موجود رہا اور اس کا ATM کارڈ بھی اس کے پاس موجود تھا اور اس نے اپنا PIN Code بھی کسی دوسرے شخص کو نہیں دیا تھا۔ بینک 'M' نے شکایت کنندہ کے مسئلہ کو حل کرنے کے لئے کسی قسم کی تحقیقاتی عمل نہ کیا اور نہ ہی دیگر بینکوں سے رابطہ کیا۔

چنانچہ چار بینک ملازمین کے خلاف قانون اضاہطہ کی خلاف ورزی کرنے پر تادیبی کارروائی شروع کر دی گئی۔ کیس کی باقاعدہ سماعت کے دوران بینکنگ محتسب نے بینک افسران سے استفسار کیا کہ جب یہ بات تسلیم کر لی گئی ہے کہ شکایت کنندہ نے قرض کی رقم بینک سے نہیں لی ہے بلکہ اس کے ملازمین نے رقم خورد برد کر لی ہے تو بینک شکایت کنندہ کو NOC جاری کیوں نہیں کر رہی اور اس کی زرعی پاس بک مع "بار کفالت سے پاک"، کی تصدیق کے بعد واپس کیوں نہیں کی جارہی؟ بینک افسران نے جواب دیا کہ اس ضمن میں متعلقہ افسران کے خلاف محکمہ جاتی کارروائی ہو رہی ہے اور اس کارروائی کے تکمیل ہونے پر Release of Charge کی تصدیق کے ساتھ زرعی پاس بک واپس کر دی جائے گی۔ اس ضمن میں بینک کے افسران کو جو سماعت کے لئے حاضر تھے اس اصول سے آگاہ کیا گیا کہ مالک اپنے ملازمین کے کئے گئے دھوکہ دہی کے اقدام کا ذمہ دار ہوتا ہے خواہ ملازم کے اس عمل کا مالک کو فائدہ پہنچا ہو یا نہیں۔ یا یہ کہ ملازم کا یہ عمل مالک کے علم میں تھا یا نہیں اور اس ضمن میں مالک کے جانب سے اپنے ملازم کے خلاف شروع کئے گئے قانونی تادیبی اقدام کا کیا نتیجہ نکلتا ہے۔ اس اصول کا ذکر لاہور ہائی کورٹ نے مقدمہ یونائیٹڈ بینک لمیٹڈ بنام بینکنگ محتسب پاکستان (2006 CLD-1226) میں بصرحت کیا ہے۔

چنانچہ بینک کو ہدایت کی کہ وہ شکایت کنندہ سے کوئی رقم وصول نہ کرے اور اسے زرعی پاس بک "فارغ خطی کی تصدیق" کے ساتھ واپس کرے اور محکمہ مال کے ریکارڈ میں اس بات کا 7 دن کے اندر اندراج کرائے۔

بینک نے اس حکم پر عمل درآمد کیا اور رپورٹ دی۔

کیس سٹڈی - ۱۱: ڈیفینس سیونگ سرٹیفکیٹ کی رقم جعل سازی سے نکلوانا

شکایت کنندہ نے لکھا کہ 19 مارچ، 2015 کو اس نے اسٹیٹ بینک آف پاکستان سے DSC کی رقم نکلوائی اور اسٹیٹ بینک کا جاری کردہ چیک مالیاتی 14,161,898/- روپے اپنے اکاؤنٹ میں جمع کرایا۔ چیک کی رقم -/14,161,898 شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں 20 مارچ، 2015 کو جمع ہوئی۔ 10 ستمبر، 2015 کو شکایت کنندہ کے علم میں یہ بات آئی کہ اس کے اکاؤنٹ سے 25 مارچ، 2015 کو رقم دھوکہ دہی سے نکلوائی گئی ہے۔ شکایت کنندہ نے بینک سے رقم کی واپسی کا مطالبہ کیا مگر بینک نے کسی تصفیہ کی کوشش نہ کی اور معاملہ جوں کا توں رہا۔

بینکنگ محتسب میں شکایت موصول ہونے کے بعد باقاعدہ سماعت 26 نومبر، 2015 کو ہوئی جس میں بینک کے نمائندگان نے تحریری یقین دہانی کرائی کہ نہ صرف متنازع رقم شکایت کنندہ کو واپس کی جائے گی بلکہ اس کے نقصان کا ازالہ بھی کیا جائے گا جس کے لئے کچھ ضابطہ کی کارروائی کی تکمیل کرنا ہوگی۔ بعد میں شکایت کنندہ نے اطلاع دی کہ رقم ادا کر دی گئی ہے اور معاملہ خوش اسلوبی سے طے پا گیا ہے۔

کیس سٹڈی - ۱۲: چیک کی ادائیگی روک دینے کی ہدایت کے باوجود بینک کا چیک کی رقم ادا کر دینا

شکایت کنندہ نے 5 اکتوبر، 2013 کو دو چیک مالیاتی -/200,000 روپے اور -/80,000 روپے بینک 'X' پر جاری کئے۔ یہ چیک ٹھیکیدار مسٹر 'Z' کو گیس میٹر کی تنصیب کے ضمن میں دئے گئے تھے۔ چونکہ گیس میٹر نصب نہ ہو سکا تھا، اس لئے شکایت کنندہ نے ای میل کے ذریعے بینک 'X' کو مطلع کیا کہ دونوں چیکوں کی ادائیگی روک دی جائے۔ ای میل میں چیکوں کے نمبر، چیک کی تاریخ اور رقم، اکاؤنٹ نمبر اور وصول کنندہ کا نام، غرض تمام مطلوبہ معلومات دی گئی تھیں۔ اس ای میل کے وصول ہونے کے باوجود بینک نے چیکوں کی ادائیگی نہ روکی اور پیش کئے جانے پر رقم وصول کنندہ کو ادا کر دی۔

شکایت کنندہ کے استفسار پر بینک نے کوئی ذمہ داری قبول کرنے سے انکار کر دیا کیونکہ بینک کے مطابق

- (۱) چیکوں کی ادائیگی کی ہدایت بینک کے مروجہ طریقہ کار کے مطابق نہ تھی۔
- (۲) شکایت کنندہ کے ای میل اس کی ID (شناخت) کے بغیر تھا۔
- (۳) شکایت کنندہ نے بینک کی فون کالز، جو اس کے رجسٹرڈ نمبر پر کی گئی تھیں کا جواب نہیں دیا۔

کیس سٹڈی - ۸

شکایت کنندہ نے جنوری 2011 کو بینک میں اکاؤنٹ کھولا اور اپنی رقم جو قبل از ان نیشنل سیونگ سٹریٹجی اور ڈیفینس سیونگ سٹریٹجی میں جمع تھی بینک میں معیادی اکاؤنٹ میں جمع کرادی تاکہ زائد منافع حاصل ہو سکے۔ معیاد مکمل ہونے کے بعد رقم مع منافع مزید مدت کے لئے جمع کرائی جاتی رہی۔ شکایت کنندہ کے پاس موجود کمپیوٹر پر تیار کردہ ڈیل ٹکٹ کے مطابق جمع شدہ رقم چالیس لاکھ روپے تھی اور اس کی معیاد 3 ستمبر، 2015 کو پوری ہونا تھی۔

بینک منجھنے شکایت کنندہ کے بینک میں موجود ایڈریس کو تبدیل کر دیا تاکہ اکاؤنٹ میں جمع شدہ رقم خورد برد کی جاسکے۔ تاہم شکایت کنندہ نے بینک سے رقم واپسی کا مطالبہ کر دیا۔ اور رقم نہ ملنے پر بینک کے اعلیٰ افسران کو مطلع کر دیا گیا۔ اطلاع موصول ہونے پر بینک انتظامیہ نے بینک ملازمین اور اس کھاتہ دار کے خلاف FIA میں رپورٹ درج کرادی جسکے اکاؤنٹ میں مسروقہ رقم جمع کی گئی تھی۔ دریں اثناء رقم نہ ملنے پر شکایت کنندہ نے بینکنگ محتسب کے دفتر میں رابطہ کیا۔ چنانچہ بینکنگ محتسب نے تمام تر تفصیلات حاصل کرنے کے بعد شکایت کی باقاعدہ سماعت کی اور بینک کو اس کے ملازمین کی مجرمانہ سرگرمیوں کے سبب ذمہ دار ٹھہرایا گیا۔ یہ ایک تسلیم شدہ امر ہے اور قانونی طور پر طے کیا گیا ہے کہ ملازم کے مجرمانہ فعل کے لئے اس کے مالک کو ذمہ دار ٹھہرایا جاتا ہے۔ خواہ ملازم کے مجرمانہ فعل کا فائدہ مالک کو پہنچا ہو یا نہیں۔ یا وہ اس مجرمانہ کارروائی سے واقف ہو یا نہیں۔

چنانچہ بینک کو ہدایت کی گئی کہ شکایت کنندہ کو جمع شدہ رقم -/30,035,042 اور -/879,480 منافع کے ساتھ ادا کرے۔ بینک نے رقم شکایت کنندہ کو ادا کرنے کے بعد بینکنگ محتسب کو مطلع کر دیا کہ رقم ادا کر دی گئی ہے۔

کیس سٹڈی - ۹: کارلون

شکایت کنندہ نے Toyota Corolla ماڈل 2005 کے عوض کارلون حاصل کیا اور تمام قرضہ مع منافع و دیگر اخراجات 2010 میں مکمل طور پر ادا کر دیئے۔ مگر بینک نے کار کے اصل کاغذات شکایت کنندہ کو واپس نہ کئے۔ بعد میں یہ بات منظر عام پر آئی کہ اصل کاغذات بینک سے گم ہو گئے ہیں اور بینک کاغذات کی نقل متعلقہ محکمہ سے حاصل کرنے کے لئے کوشاں ہے جس کے لئے 4 سال کا عرصہ گزر چکا ہے۔

شکایت کے متعلق تفصیلات حاصل کرنے کے بعد شکایت سے متعلق باقاعدہ سماعت ہوئی جس میں بینکنگ محتسب نے دونوں فریقین کو بغور سنا۔ سماعت کے دوران بینک کے افسران نے یقین دہانی کرائی کہ گاڑی کے کاغذات کی نقل جلد شکایت کنندہ کو مہیا کر دی جائے گی۔ گاڑی کی مالیت میں اصل کاغذات نہ ہونے پر جو کمی واقع ہوئی ہے اس کے ازالہ کے لئے بھی بینک افسران نے یقین دہانی کرائی کہ شکایت کنندہ کی رضامندی سے تین ماہرین سے مالیاتی تخمیر لگایا جائے گا اور رقم شکایت کنندہ کو ادا ہوگی۔

ازاں بعد بینک نے اطلاع دی کہ گاڑی کے کاغذات کی نقل حاصل کر لی گئی ہے اور شکایت کنندہ کو مہیا کر دی گئی ہے۔ گاڑی کی مالیت کے نقصان کے ضمن میں بینک نے شکایت کنندہ کو اس کی رضامندی سے -/150,000 روپے ادا کر دیئے ہیں شکایت کنندہ نے اس پر اپنی رضامندی کا اظہار کیا۔

کیس سٹڈی - ۱۰: جعلی قرضے کے ذریعے فراڈ

شکایت کنندہ نے بینک سے -/487,000 مالیت کا زرعی قرضہ حاصل کیا اور شرائط کے مطابق تین اقساط میں تمام رقم ادا کر دی مگر بینک نے قرضہ دہندہ کو زرعی پاس بک و دیگر کاغذات واپس نہ کئے حالانکہ شکایت کنندہ نے بینک کے MCO سے متعدد بار اس کا مطالبہ کیا اور اس ضمن میں کئی بار راجح بھی کیا۔ بعد ازاں شکایت کنندہ کو بینک کی جانب سے -/615,000 روپے زرعی قرضہ کی ادائیگی کا نوٹس موصول ہوا۔ بینک سے اس کی تفصیل معلوم کرنے پر پتہ چلا کہ بینک افسران نے جعلی قرضہ کی مد میں -/187,000 روپے 25-04-2014 اس کے نام سے وصول کر لئے ہیں۔

بینکنگ محتسب کی ہدایت پر بینک نے معاملہ کی باقاعدہ تحقیق کی اور متعلقہ ریکارڈ کا جائزہ لیا جس سے معلوم ہوا کہ بینک کے عملہ نے جعل سازی کے ذریعہ شکایت کنندہ کے جعلی دستخطوں سے قرضہ کی رقم -/487,000 بزرگیہ چیک نکلوائی۔ انکو ازری رپورٹ میں یہ بات صراحت سے لکھی گئی اس وقت قرضہ دہندہ (شکایت کنندہ) بینک میں موجود نہ تھا۔

کیس سٹڈی - ۶: بینک انشورنس

شکایت کنندہ کے شوہر نے اپنی زندگی میں مئی 2010 میں Takaful (اسلامی انشورنس) کے تحت دو پالیسیاں حاصل کیں اور ان کا ماہانہ پریمیم خود کار و صافی نظام کے تحت اکاؤنٹ سے وضع کیا جاتا رہا۔ شکایت کنندہ کے شوہر 18 فروری، 2014 کو وفات پا گئے۔

شکایت کنندہ نے Takaful کا کلیم داخل کیا تو بینک سے اسے دو خط موصول ہوئے جس کے مطابق دونوں پالیسیاں مئی 2010 میں جاری ہوئی تھیں اور ان کا ماہانہ پریمیم اکتوبر، 2011 تک ادا ہوا تھا اور نومبر، 2011 سے ماہانہ پریمیم ادا نہیں ہوا لہذا PMDA کی شق 8 کے تحت دونوں پالیسی کی ادائیگی نہیں ہو سکتی۔ بینک نے دونوں پالیسی کی مد میں cash value کی ادائیگی کے لئے 32135/14 روپے اور 88,478.56 روپے کے چیک شکایت کنندہ کو روانہ کر دیئے۔ شکایت کنندہ صورت حال درج بالا سے مطمئن نہ ہوتے ہوئے بینکنگ محتسب میں اپنی شکایت لے کر آئی چنانچہ تمام کاغذات طلب کئے گئے اور PMDA کی شق 8 کا بھی جائزہ لیا گیا تو معلوم ہوا کہ پالیسی کا پریمیم وصول نہ ہونے پر ادارہ پالیسی ہولڈر کو نوٹس جاری کرے گا مگر یاد دہانی کا ایسا کوئی نوٹس شکایت کنندہ کو موصول نہ ہوا تھا اور نہ بینک ایسا کوئی نوٹس بینکنگ محتسب کو پیش کر سکا۔ اس کے علاوہ بھی چند اور سقم طشت از بام ہوئے چنانچہ بینک کے افسران کو ہدایت کی گئی کہ وہ شکایت کنندہ سے باہمی تصفیہ کے لئے بات چیت کریں۔

چنانچہ شکایت کنندہ کے نمائندہ نے بینکنگ محتسب کو اطلاع دی کہ بینک نے پہلے دئے گئے دو چیکوں کے علاوہ -/800,000 روپے مزید ادا کرنے پر آمادگی کا اظہار کیا ہے اور شکایت کنندہ نے یہ پیشکش قبول کر لی ہے۔

چنانچہ بینکنگ محتسب نے بینک کو ہدایت دی کہ -/800,000 روپے 15 دن کے اندر شکایت کنندہ کو ادا کئے جائیں بینک نے احکامات پر عمل درآمد کرتے ہوئے یہ رقم ادا کر دی۔

معیاری ڈپازٹ

کیس سٹڈی - ۷

شکایت کنندہ نے 11 جنوری، 2012 کو چالیس لاکھ روپے %11.25 سالانہ منافع پر جمع کرائے جو کہ 12 جنوری، 2015 تک تجدید ہوتے رہے۔ بینک نے بغیر کسی اطلاع کے اکتوبر 2014 سے منافع %6.25 سالانہ کر دیا اور شکایت کنندہ کو اطلاع دی کہ منافع کی شرح میں تبدیلی سے منافع کی رقم -/212,000 روپے بینک کو واجب الادا ہے اور یہ رقم معیاد پوری ہونے کے بعد اصل رقم سے منہا کر لی جائے گی۔

اس صورت حال سے غیر مطمئن ہونے کے سبب شکایت کنندہ نے بینکنگ محتسب سے رابطہ کیا۔ جب بینکنگ محتسب نے بینک سے تفصیلات طلب کیں تو بینک نے مطلع کیا کہ جنوری، 2012 میں ہیڈ آفس سے خاص طور پر اجازت حاصل کر کے %11.25 منافع دیا گیا تھا۔ اور ہر مرتبہ تجدید کے وقت ہیڈ آفس کی اجازت حاصل کرنا ضروری تھی مگر برانچ نے ہر سال اسپیشل نرخ کی ہیڈ آفس سے منظوری کے بغیر ڈپازٹ کی تجدید کر دی مگر special rate کی منظوری ہیڈ آفس سے حاصل نہ کی۔ 2014 میں آڈٹ کے دوران معلوم ہوا کہ ڈپازٹ ہیڈ آفس سے اسپیشل ریٹ کی اجازت کے بغیر دیا جا رہا ہے چنانچہ برانچ آڈٹ رپورٹ کے مطابق منافع کی ادائیگی روک دی گئی۔

بینک کو بتایا گیا کہ بینک کے ہیڈ آفس کی منظوری اگر حاصل نہیں کی گئی ہے تو یہ بینک کے عمل کی تساہلی کے سبب ہوا ہے۔ جبکہ شکایت کنندہ کو اس کے لئے مورد الزام نہیں ٹھہرایا جاسکتا۔ اگر بینک منافع میں کمی کے بارے میں شکایت کنندہ کو اسی وقت مطلع کر دیتا تو وہ شاید اپنی رقم کسی اور منافع بخش سکیم میں منتقل کر دیتا۔ اس صورت حال میں بینک موثر بہ ماضی جمع کنندہ سے منافع کی رقم میں سے کسی قسم کی کمی اکتوتی کا مجاز نہیں ہے۔

درج بالا صورت حال میں بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ جمع کنندہ سے تصفیہ کر لے مگر اس پر عمل درآمد نہیں ہوگا لہذا اس شکایت کی باقاعدہ سماعت ہوئی اور بینک کو احکامات جاری کئے گئے کہ جمع کنندہ کو منافع کی ادائیگی اسی شرح سے کی جائے گی جس شرح پر شروع میں طے ہوا تھا۔ بینک نے اس پر عمل درآمد کر کے رپورٹ دیدی۔

معادہ 4 درج بالا صرف شکایت کنندہ کی ہدایات تک محدود ہے جو اس نے اپنے بینک کو Avalization کے ضمن میں دی تھیں۔ اور ان کا معادہ 2 درج بالا کی عدم موجودگی میں اطلاق ممن نہ تھا۔

اس چارٹ کا قی معادہ میں کئی خلاف ورزیاں پائی گئیں۔

* درآ مد کنندہ کو ملک 'X' میں بینک کو ادا کیے جانے کی ہدایت کی گئی۔

* ملک 'X' کے بینک نے کاغذات پر Avalization کا اطلاق نہ کیا اور یہ کاغذات درآ مد کنندہ کو دیدے گئے اور اس ضمن میں برآ مد کنندہ کے بینک کی ہدایات سے روگردانی کی گئی۔

اسی صورت حال میں شکایت کنندہ صرف ملک 'X' کے بینک یا وہاں موجود درآ مد کنندہ کے خلاف ہی چارہ جوئی کر سکتا ہے اور پاکستان میں Avalization سے متعلق کسی قانون یا بینکنگ کے کسی ضابطہ کی عدم موجودگی کے سبب پاکستان کے بینک کے خلاف کوئی اقدام نہیں کیا جاسکتا۔ تاہم پاکستانی بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ برآ مد کنندہ، درآ مد کنندہ یا ملک 'X' میں موجود بینک کے درمیان قانونی چارہ جوئی کے اخراجات شکایت کنندہ کو ادا کرے۔ شکایت کنندہ نے بینکنگ محتسب کے آرڈر کے خلاف صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کے پاس اپیل رد کردی گئی اور بینکنگ محتسب کے آرڈر کو بحال رکھا گیا۔

کیس سٹڈی - ۵: بینکنگ محتسب ماہر تحریر کی رائے کا پابند نہیں ہے

شکایت کنندہ نے لکھا کہ اپنی کمپنی کے اکاؤنٹ چیک کرنے پر معلوم ہوا کہ 5 چیک اس کی چیک بک سے غائب ہیں۔ بینک سے تفصیلات طلب کرنے پر معلوم ہوا کہ 5 گم شدہ چیکوں میں سے 4 چیک کی ادائیگی ہو چکی ہے اور ان چیکوں سے نکلوانی گئی رقم -/2,230,000 روپے بنتی ہے جبکہ پانچویں چیک کی ادائیگی بینک نے روک دی تھی۔

شکایت کنندہ نے بتایا کہ ادا کئے گئے 4 چیکوں پر اس کے دستخط جعلی ہیں اور وہ وصول کنندہ کو نہیں جانتا اور نہ ہی اس سے کوئی کاروباری تعلقات ہیں۔ بینک نے نہ تو تنازعہ رقم شکایت کنندہ کو واپس کی اور نہ ہی کوئی تسلی بخش جواب دیا لہذا شکایت کنندہ نے بینکنگ محتسب سے اپنی شکایت کے ازالہ کے لئے رابطہ قائم کیا۔ شکایت موصول ہونے پر بینک سے تفصیلات طلب کی گئیں تو معلوم ہوا کہ تنازعہ چیک OnLine بینکنگ کے ذریعہ ادا کئے گئے ہیں۔ بینک کے مطابق چیک بینکنگ کے عام طریقہ کار کے مطابق ادا کئے گئے تھے۔

بینک کی رپورٹ سے معلوم ہوا کہ بینک کے افسران نے وصول کنندہ کا تحریری بیان نہیں لیا ہے جس سے معلوم ہو سکے کہ چیک کس طرح اس کو موصول ہوئے تھے۔ تاہم ہماری ہدایت پر وصول کنندہ کا تحریری بیان بینک نے جمع کرایا جس کے مطابق وصول کنندہ جو کہ ایک سٹار ہے نے یہ چیک سونے کی فروخت کے عوض وصول کئے تھے۔ بینک کی رپورٹ کے مطابق وصول کنندہ کے اکاؤنٹ کے مطابق -/500,000 روپے کی 6 ٹرانزیکشن بلا کسی روک ٹوک کے کی جاسکتی ہیں۔ بینک نے Hand Writing Expert کی رپورٹ بھی مہیا کی جس کے مطابق 4 چیکوں کے دستخط بینک میں موجود شکایت کنندہ کے دستخطوں سے مماثل پائے گئے۔

سندھ ہائی کورٹ کے دئے گئے فیصلہ کے مطابق جو انصار احمد بخلاف بینک آف امریکہ کے مقدمہ میں دیا گیا تھا اور PLD 1975 252 کراچی میں درج ہے کہ جج تنازعہ دستخطوں کو خود ملاحظہ کر کے فیصلہ کر سکتا ہے۔ چنانچہ اس واضح مثال کے مدنظر رکھتے ہوئے بینکنگ محتسب نے تنازعہ چیکوں کا موازنہ بینک کے ریکارڈ پر موجود اکاؤنٹ فارم، SS Card پر اکاؤنٹ ہولڈر کے کئے جانے والے دستخطوں سے کیا تو یہ نظر عمیق یہ معلوم ہوا کہ چیکوں پر دستخط جعلی ہیں اور شکایت کنندہ کے اصلی دستخط سے مماثل نہیں ہیں۔

Negotiable Instrumen کی شق 29-B کے تحت جعلی دستخط والے چیک کی کوئی حیثیت نہیں ہوتی اور بینک ان چیکوں کے ذریعہ اکاؤنٹ سے رقم منہا نہیں کر سکتا۔

بینک کا یہ استدلال کہ شکایت کنندہ اپنی چیک بک کو حفاظت سے نہیں رکھ سکا اور تنازعہ چیک شکایت کنندہ کی تحویل سے چوری ہوئے ہیں۔ اس ضمن میں مقدمہ درج بالا میں ہی سندھ ہائی کورٹ بینک کے ایسے استدلال رد کر چکا ہے۔

چنانچہ بینک کو ہدایت کی گئی ہے کہ چیکوں کی رقم مبلغ -/2,230,000 روپے شکایت کنندہ کو ادا کرے اور بینک نے ان احکامات کی تعمیل کر دی۔

درج بالا تفصیل کے مطابق شکایت کنندہ کے claim کی رقم درج ذیل بنتی تھی۔

7,024,927/-	103 چیک جعلی دستخطوں کے تحت ادا ہوئے
642,600/-	16 چیک جن کی رقم میں ردوبدل کیا گیا
2,060,055/-	32 چیک جو بینک ریکارڈ میں موجود نہ ہیں مگر ادائیگی ظاہر کی گئی ہے۔
<u>9,727,582/-</u>	کل رقم

چنانچہ بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ شکایت کنندہ کو درج بالا رقم مع منافع ادا کرے۔ بینک نے بینکنگ محتسب کے آرڈر کے خلاف صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کے پاس اپیل داخل کی جو رد کردی گئی اور بینکنگ محتسب کے فیصلے کو برقرار رکھا گیا۔ چنانچہ بینک نے شکایت کنندہ کے رہائشی امداد باہمی کے اکاؤنٹ میں یہ رقم جمع کرا دی۔

کیس سٹڈی - ۴: (توشیح) Avalization

شکایت کنندہ نے 'X' ملک کے درآمد کنندہ کو Avalization کے تحت سامان برآمد کرنے کا معاہدہ کیا۔ یہ معاہدہ پاکستان میں مروجہ Letter of Credit قوانین یا رقوم کی بعد از اس وصولی کے برعکس کیا گیا جبکہ دیگر بینکوں نے ایسا کرنا قبول نہ کیا۔ بعد از اس ملک 'X' کے درآمد کنندہ سے شکایت کنندہ کو رقم موصول نہ ہوئی۔

Avalization (توشیح) ایک غیر معمولی طریقہ کار ہے جو شاذ و نادر بہت ہی خاص حالات میں اختیار کیا جاتا ہے۔ یہ ہی وجہ ہے کہ پاکستان، برطانیہ (امریکہ کے علاوہ) اور دیگر ممالک میں اس طریقہ ادائیگی سے متعلق کوئی قانون موجود نہیں ہے کیونکہ ہمارے ہاں بینکوں کے تمام قوانین برطانوی قانون سے ہی وضع کئے جاتے ہیں۔

درآمد برآمد سے متعلق معاہدات UCP اور URC کے قوانین کے تحت ہونے چاہیے تاکہ تنازعہ کی صورت میں قانونی رہنمائی مل سکے۔ اس ٹرانزیکشن میں چار معاہدے تکمیل پانے تھے۔

(i) اشیاء کی فروخت کا قانون (Sale of Goods Act)

(ii) خریدار اور فروخت کنندہ کے درمیان معاہدہ جو 'X' کے بینک کے ساتھ خریدار کے معاہدے کے ساتھ ہوا۔

(iii) فروخت کنندہ اور خریدار 'X' کے بینک کے ساتھ معاہدہ جس کے تحت خریدار نے توشیحی عمل کی یقین دہانی کرائی کہ Bill of Exchange موصول ہونے کے بعد 'X' کے بینک سے Avalize یا برآمد کنندہ (شکایت کنندہ) کو رقم کی ادائیگی کی یقین دہانی (Guarantee) کہ درآمد کنندہ ملک 'X' میں Issuing Bank کو رقم کی ادائیگی کے عوض رقم ادا کرے گا۔ چونکہ رقم ایک بینک سے دوسرے بینک کو ادا ہونا مقصود تھی لہذا ملک 'X' کے بینک اور Exporter کے بینک کے درمیان معاہدہ

(iv) شکایت کنندہ اور بینک کے درمیان معاہدہ

شکایت کنندہ کو ملک 'X' میں درآمد کنندہ اور اس کے بینک کے درمیان معاہدہ کو کوئی علم نہ تھا نہ اس ضمن میں کوئی دستاویزی ثبوت موجود ہے۔ ایسا معلوم ہوتا ہے کہ درآمد کنندہ اور برآمد کنندہ ملک 'X' میں موجود بینک کے درمیان بھی کوئی معاہدہ نہیں ہوا تھا جبکہ SWIFT Message میں 'X' کے بینک نے Avalization کے تحت Bill of Exchange کو قبول کرنے سے انکار کر دیا اور یہ موقف اختیار کیا کہ معاملہ فروخت کنندہ اور درآمد کنندہ کے درمیان ماہمی طور پر براہ راست معاملات طے ہونا ضروری تھے۔

-/7,573,000 روپے نکلوائے گئے۔ اس طرح شکایت کنندہ کو 7,603,362 روپے کا نقصان برداشت کرنا پڑا کیونکہ اس رقم پر WHT بھی عائد کیا گیا۔
-/30,362 روپے کی کوٹھی ہوگئی۔ البتہ شکایت کنندہ کے دوسرے اکاؤنٹ نمبر 01021690305 سے کوئی رقم نہ نکلوائی جاسکی صرف جعلی چیک بک نکلوائی گئی
شکایت موصول ہونے پر بینک سے تفصیلات طلب کی گئی تھیں۔ بینک نے اپنی تحقیقاتی رپورٹ مع متعلقہ مہیا کیس۔ اس رپورٹ کا جائزہ لینے پر یہ حقیقت
تشت ازبام ہوتی ہے کہ بینک کے مروجہ طریقہ کار کی متعدد امور میں خلاف ورزی کی گئی جس سے یہ فراڈ ممکن ہو سکا اور شکایت کنندہ کو مذکورہ رقم سے محروم کر دیا
گیا جس کا انہوں نے بینک سے مطالبہ کیا ہے۔

بینک رپورٹ میں یہ بات کی تسلیم کی گئی ہے کہ جملہ تنازعہ چیکوں پر اکاؤنٹ ہولڈر کے دستخط جعلی ہیں جو بینک میں موجود اسکے دستخطوں سے قطعی طور پر مختلف ہیں۔
اس ضمن میں بینکنگ محتسب کے ارکان نے بینک کے افسران بشمول سروس کوالٹی کی سربراہ سے ملاقات کی اور بینک کو معاملہ کا از سر نو شکایت کا جائزہ لینے کے
لئے کہا۔ بینک کے افسران نے بینکنگ محتسب کے درج بالا مشورہ پر عمل کرتے ہوئے 27 فروری، 2015 کو مطلع کیا کہ بینک شکایت کنندہ کے نقصان کا
ازالہ کرنے کے لئے تیار ہے جو شکایت کنندہ کے جعلی دستخطوں سے چیک بک کے اجراء اور اس میں سے جاری شدہ سولہ 16 چیک جن پر اکاؤنٹ ہولڈر
کے جعلی دستخطوں سے پاس شدہ چیکوں سے ممکن ہو سکا۔

بعد ازاں بینک نے شکایت کنندہ کے نقصان کی رقم مع منافع شکایت کنندہ کے متعلقہ اکاؤنٹ میں جمع کرا دی۔

کیس سٹڈی - ۳

شکایت کنندہ، ایک رہائشی امداد باہمی کی انجمن کا بینک میں IPLS اکاؤنٹ تھا۔ شکایت کنندہ کے مطابق بینک کی لاپرواہی اور مجرمانہ غفلت کے سبب انجمن کو
-/10,376,657 روپے کا نقصان برداشت کرنا پڑا۔

شکایت میں کہا گیا کہ بینک نے انجمن کے ایک ملازم جو کسی طرح بھی باختیار نہ تھا انجمن کے اکاؤنٹ کی چیک بک اور بینک اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ مہیا کر
دیں۔ اور ملازم کے جاری شدہ چیک جن پر جعلی دستخط تھے یا اصل چیکوں کی رقم میں ردوبدل کے بغیر ساتھ تصدیقی دستخطوں کے رقوم ادا کر دی گئیں۔
بینک کی اپنی تحقیقاتی رپورٹ سے درج ذیل صورت حال عیاں ہوتی ہے کہ۔

(i) 105 تنازعہ چیکوں میں سے 103 چیکوں پر اکاؤنٹ ہولڈر کے جعلی دستخط تھے۔ صرف دو چیک جن کی رقم 11000 روپے اور 15000 روپے تھی حقیقی
دستخطوں کے ساتھ ادا ہوئے۔

(ii) 36 چیکوں کے رقوم میں ردوبدل پایا گیا مگر اس ردوبدل پر تصدیقی دستخط نہ تھے۔

(iii) 26 چیک جو بینک کے ریکارڈ کے مطابق ادا کر دیے گئے تھے بینک کے ریکارڈ میں موجود نہ تھے۔ درحقیقت گم شدہ چیکوں کی تعداد 32 تھی مگر بینک کی
رپورٹ میں 26 لکھی گئی۔

103 چیکوں کے مجموعی جائزہ سے معلوم ہوا کہ ان چیکوں پر دستخط اصلی نہیں بلکہ جعلی ہیں۔ چنانچہ Negotiable Instrument Act کی شق
29-B کے تحت ان چیکوں کی کوئی قانونی حیثیت نہ تھی۔ 36 چیک جن کی رقم میں غیر قانونی ردوبدل کیا گیا، کا بھی جائزہ لیا گیا اور 16 چیکوں میں رقوم کا
ردوبدل بہت واضح پایا گیا۔ مگر بینک نے ان چیکوں کی ادائیگی کر دی جبکہ بقیہ 20 چیکوں میں کوئی ردوبدل نہ پایا گیا۔ چنانچہ صرف 16 چیکوں سے متعلق
شکایت کنندہ کا دعویٰ درست پایا گیا۔ بینک کا نقطہ نظر شق Negotiable Instrument Act کی شق 10 اور 29 کے تحت قابل قبول نہ پایا گیا
کیونکہ ان 16 چیکوں کی رقوم کا ردوبدل اس قدر واضح ہے کہ ان چیکوں کی ادائیگی کو کسی بھی طرح بینک کے عملے کی نیک نیتی اور موزنیت کے مطابق نہیں گردانا جاسکتا
چونکہ شکایت کنندہ نے گم شدہ چیکوں کے اجراء سے انکار کر دیا ہے۔ بینک اپنا دفاع صرف ادا شدہ چیک مہیا کر کے ہی کر سکتا تھا مگر بینک ادا شدہ چیک پیش نہ کر سکا
جبکہ بینک کو اس ضمن میں کافی وقت دیا گیا۔ ان 32 گم شدہ چیکوں کی رقم جو شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ سے منہا کی گئی ہے -/2,060,055 روپے بنتی ہے۔

بینک 'بی' نے بتایا کہ بینک نے 27 مئی، 2014 کو 5:13 بجے شام تنازعہ ٹرانزیکشن کے بارے میں مطلع کیا جبکہ جناب ن م اس اطلاع کے موصول ہونے سے قبل بھی -/45,000 روپے 26 مئی، 2014 کو اور -/46,500 روپے 27 مئی، 2014 کو 11:45 بجے نکلوا چکے تھے۔ جناب ن م نے رابطہ ہونے پر بینک کو اپنے تحریری بیان میں مطلع کیا کہ اس نے OLX کے ذریعے جناب ایس کو پرانا جزیئر فروخت کیا تھا جس کے عوض تنازعہ رقم اس کے اکاؤنٹ میں موصول ہوئی تھی۔ بینک 'بی' نے بینکنگ محتسب کو اس بات سے بھی آگاہی دی کہ جناب ن م کے اکاؤنٹ میں مزید لین دین کو بند کر دیا گیا ہے۔

یہ ایک تسلیم شدہ امر ہے کہ شکایت کنندہ انٹرنیٹ کی نو سر بازی کا شکار ہوا ہے کیونکہ اس نے تسلیم کیا ہے کہ اُسے بینک 'A' کی ویب سائٹ سے مماثل ای میل موصول ہوئی تھی جس کو اس نے respond کیا تھا جبکہ بینک 'A' کے مطابق اس ویب سائٹ پر انٹرنیٹ ٹرانزیکشن سے متعلق ہدایات کے ابتدا میں ہی صارفین کو ممکنہ پیغام سے آگاہی دی گئی ہے۔

جناب ن م نے -/94000 روپے کے لین دین کی ذمہ داری قبول کر لی ہے اور بینک 'B' نے متعلقہ اکاؤنٹ پر NDP کو اطلاق کر دیا ہے۔ جبکہ بینک طویل عرصہ کے لئے اس اکاؤنٹ کو بند نہیں کر سکتا۔ بینکنگ محتسب بھی اس ضمن میں جناب ن م کے خلاف شکایت کنندہ کے حق میں کوئی حکم دینے کا مجاز نہیں ہے کیونکہ بینکنگ محتسب صرف بینکوں کے خلاف کارروائی کر سکتا ہے دیگر افراد اس کے دائرہ اختیار سے باہر ہیں۔

چنانچہ شکایت کنندہ کو مشورہ دیا گیا کہ اگر وہ چاہے تو ن م کے خلاف دیوانی عدالت میں دعویٰ دائر کر سکتا ہے تاکہ اس کے اکاؤنٹ کے متعلق حکم امتناعی جاری ہو سکے۔ بینک 'A' کو ہدایت کی گئی کہ وہ سٹیٹ بینک آف پاکستان کی ہدایت کے بموجب FIA میں رپورٹ درج کرائے اور اس کی نقل آرڈر کے اجراء کے 15 دن کے اندر بینکنگ محتسب کراچی سیکریٹریٹ کو مہیا کرے۔

اس ضمن میں بینک 'A' کی توجہ اسٹیٹ بینک میں منعقدہ میٹنگ کی طرف مبذول کی گئی جو 28 مئی، 2009 کو منعقد ہوئی تھی جس میں تمام بینکوں کے نمائندگان شریک ہوئے تھے اور یہ ہدایت دی گئی تھی کہ "بینکوں کو ہدایت دی جاتی ہے کہ آئندہ تمام تنازعہ ٹرانزیکشن سے متعلق FIA کو اطلاع دی جائے اور FIA کے سائبر کرائم سینٹر کو تمام متعلقہ کوائف مع جملہ دستاویزات مہیا کی جائیں۔ مزید یہ کہ اس رپورٹ کی ایک نقل اسٹیٹ بینک آف پاکستان اور FIA کے سائبر کرائم سینٹر کو تمام متعلقہ کوائف مع جملہ دستاویزات مہیا کی جائے۔ اور اس ضمن میں مسٹر احسان اللہ خان ایڈیشنل ڈائریکٹر FIA سے بینک میں ہونے والے الیکٹرانک بینکنگ اور موبائل بینکنگ سے متعلق ہونے والے جملہ تنازعہ واقعات کے متعلق رابطہ کیا جائے۔

درج بالا ہدایت کے ضمن میں بینک کو ہدایت کی گئی کہ FIA کے متعلقہ دفتر میں FIR پندرہ دن کے اندر درج کرائی جائے اور اس کی مصدقہ نقل بینکنگ محتسب کراچی سیکریٹریٹ کو مہیا کی جائے۔

جعلی چیک

کیس سٹڈی - ۲

شکایت کنندہ کے بینک میں دو اکاؤنٹ تھے۔ ایک اکاؤنٹ ان کے بیٹے کے ساتھ مشترکہ تھا جبکہ دوسرا اکاؤنٹ اپنی بیٹی کے ساتھ مشترکہ تھا۔ 14 مئی، 2014 کو دونوں اکاؤنٹ کی چیک بک ان کے دستخط کے بغیر جاری کر دی گئیں۔ شکایت کنندہ کے مطابق اس کے اکاؤنٹ نمبر 01021690332 سے 6 جون، 2014 سے 10 جولائی، 2014 کے دوران سولہ (16) چیکوں کے ذریعے جعل سازی سے

چند چیدہ شکایتوں کی نظیر

کیس سٹڈی - ۱: انٹرنیٹ کے ذریعے فریب دہی سے رقم منتقل ہونا

شکایت کنندہ کے بینک میں دو اکاؤنٹ تھے اس کے مطابق اس کے اکاؤنٹ میں /94000 روپے کی رقم تین انٹرنیٹ ٹرانزیکشن کے ذریعے منتقل کر دی گئی۔ شکایت کنندہ ان ٹرانزیکشن کو جو 26 اور 27 مئی، 2014 کو کی گئی تھیں کرنے سے انکاری ہے۔

26 مئی، 2014 کو شکایت کنندہ کو انٹرنیٹ بینکنگ سے پیغام ملا کہ اس کے ایک اکاؤنٹ سے دوسرے اکاؤنٹ میں /53,500 روپے منتقل کر دیئے گئے ہیں۔ اس پیغام میں شکایت کنندہ کا ای میل ایڈریس اس کے بینک میں رجسٹرڈ ایڈریس سے مختلف دیا گیا تھا۔

26 مئی، 2014 کو ایک اور پیغام کے ذریعے شکایت کنندہ کو مطلع کیا گیا کہ اس کے اکاؤنٹ سے /46,500 روپے ایک دوسرے بینک کے اکاؤنٹ میں منتقل ہو گئے ہیں۔ چونکہ یہ ٹرانزیکشن شکایت کنندہ نے نہیں کی تھی لہذا اس نے بینک کو یکے بعد دیگرے دو ای میل بھیجے جس میں رقم کے اس طرح منتقل ہونے سے لاتعلقی کا اظہار کیا۔

27 مئی، 2014 کو ایک اور پیغام کے ذریعے شکایت کنندہ کو معلوم ہوا کہ اس کے اکاؤنٹ سے /47,500 روپے دوسرے بینک کے اکاؤنٹ میں منتقل ہو گئے ہیں چنانچہ شکایت کنندہ نے ای میل کے ذریعے بینک کو مطلع کیا کہ یہ Transaction بھی اس نے نہیں کی ہے۔ مگر بینک نے اس کی شکایت کو ماننے سے انکار کر دیا۔ چنانچہ شکایت کنندہ نے بینک کے خلاف بینکنگ محتسب میں شکایت کر دی۔

شکایت کنندہ سے استفسار کیا گیا کہ اسے فریب دہی سے قبل کوئی ای میل موصول ہوا تھا تو اس نے جواب دیا کہ 21 مئی، 2014 کو اسے ایک ای میل موصول ہوا تھا جس کا ایڈریس بینک کے ای میل ایڈریس سے ملتا جلتا تھا اور اس نے اس کا جواب دے دیا تھا۔ یہ مشکوک ای میل ہی شکایت کنندہ کے PIN - CODE کے سرقہ کا سبب بنا۔

شکایت موصول ہونے پر متعلقہ بینک سے رپورٹ طلب کی گئی۔ بینک 'A' نے اپنی تحقیقات مکمل کرنے کے بعد رپورٹ بینکنگ محتسب میں جمع کرائی جس کے مطالعہ سے معلوم ہو کہ:

* شکایت کنندہ کو ایک ای میل موصول ہوا تھا جس کا ایڈریس بینک کے ای میل ایڈریس سے مماثل تھا۔ بینک نے بتایا کہ یہ ویب سائٹ بینک کی نہیں ہے اور نہ ہی اس کا کوئی تعلق بینک سے ہے۔

* بینک کی شرائط و ضوابط جو کہ شکایت کنندہ نے اپنے دستخط کے تحت منظور کی ہیں ان کی شق نمبر 6 اور 7 کے ذریعے تمام انٹرنیٹ کے صارفین کو اس بات کا پابند کیا گیا ہے کہ وہ اپنی شناخت اور اکاؤنٹ سے متعلق جملہ تفصیلات کو خفیہ رکھیں گے اور کسی غیر متعلقہ شخص کو اس کی آگاہی نہ دیں گے۔

* بینک نے اپنی ویب سائٹ اور اسٹیٹ بینک آف پاکستان نے بھی عوام الناس کو ہدایت کی ہے کہ اپنے اکاؤنٹ کی تفصیلات اور اس سے متعلقہ بینک سے حاصل کی گئی خدمات تک غیر متعلقہ افراد کی رسائی نہ ہو۔

* بینک کی فراہم کردہ معلومات کے مطابق ان کے اکاؤنٹ ہولڈر جناب ن۔ م نے جزیئر ایک شخص ایس کو فروخت کیا جو سیالکوٹ سے اس کے پاس جزیئر لینے کے لئے آیا تھا اور اس سے قبل آنے والے شخص نے انٹرنیٹ کے ذریعے جزیئر کی قیمت جناب ن۔ م کے اکاؤنٹ میں منتقل کر دی تھی۔

* چونکہ شکایت کنندہ نے خود ہی ایک مشکوک ویب سائٹ سے ملنے والے پیغام کے جواب میں اپنا PIN-CODE اور دوسری ذاتی معلومات فراہم کر دی تھیں اس لئے اپنے نقصان کا وہ خود ذمہ دار ہے اور بینک اس سے بری الذمہ ہے۔

۵۔ متوازی بینکاری

سال رواں میں درج کرائی جانے والی 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 استعداد میں بھی بہتری لائی جائے علاوہ ازیں اعلیٰ سطح کے افسران صارفین سے رابطے استوار رکھیں تاکہ یہ افسران ان رابطوں کے ذریعے بینک کی برائچوں 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 بھنگ (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 مد نظر نہ رکھا جائے بلکہ اسکے تمام کوائف کی مناسب چھان بین کی جائے۔

۴۔ ATM سے متعلق امور

ATM سے متعلق شکایات کی تحقیقات میں بڑی دشواری اسلئے ہوتی ہے کہ بینکوں سے حاصل کردہ معلومات ناقص اور اکثر اوقات بے ربط ہوتی ہے۔ عام طور پر یہ دیکھنے میں آیا ہے کہ چند بینکوں نے ایسا انتظام کیا ہے کہ ATM مشینوں کے EJ Rolls میں ٹرانزیکشن سے متعلق کم از کم معلومات بہم پہنچائی جائیں مثلاً یہ کہ EJ Rolls میں ٹرانزیکشن سے متعلق کارڈ واپسی، رقم پیش کرنے، رقم لینے اور ٹرانزیکشن کے ختم ہونے کی لازمی معلومات بھی مہیا نہیں کی جاتیں۔ اور بینک سلف پر لکھے ہوئے OK کے الفاظ کا سہارا لیتے ہوئے ٹرانزیکشن کے مکمل طور پر کامیاب ہونے کی نوید دیتے ہیں۔ جبکہ بیچارہ صارف شکایت لئے پھرتا ہے کہ مشین سے اسے رقم کی وصولی نہیں ہوئی۔

ٹرانزیکشن کی CCTV فلم کی فراہمی کے بارے میں بھی ہر بینک نے اپنے علیحدہ قوانین کا سہارا لیا ہوا ہے۔ کوئی بینک اس فلم کو صرف پندرہ دن تک محفوظ رکھنے کی بات کرتا ہے تو چند بینک اس کو محفوظ رکھنے کی مدت پینتالیس 45 دن بتاتے ہیں۔ اور اس طرح کافی شکایات اس امر کی ہوتی کہ کسٹمر کو درخواست کے بعد بھی یہ فلم نہیں دکھائی جاتی جس سے صارف غیر مطمئن ہو جاتا ہے۔ اکثر اوقات بینک کے اپنے بتائے ہوئے فلم کے محفوظ رکھنے کی مدت میں بھی اس فلم کے دکھانے کی درخواست اس بناء پر مسترد کر دی جاتی ہے کہ مذکورہ ATM بوتھ میں CCTV کی سہولیات مہیا نہیں کی گئی۔ یا ٹرانزیکشن کے وقت اس میں کوئی خرابی آگئی تھی۔ حالانکہ بینکوں کا یہ عذر اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی دی ہوئی واضح ہدایت کے قطعاً منافی ہے۔ علاوہ ازیں ATM مشین کی کمرے سے کھینچی ہوئی تصاویر اتنی بہم ہوتی ہیں کہ کہ ٹرانزیکشن کے لئے کئے ہوئے اقدامات واضح نہیں ہوتے اور اکثر اوقات ٹرانزیکشن کے ختم ہونے کے اوقات لکھے ہوئے ہوتے ہیں لیکن پیغام ملتا ہے کہ خود کار کمرے کی خرابی یا عدم فراہمی کے باعث فون نہیں مل سکتے۔

ATM کارڈز کی اسکیمنگ (skimming) کے متعلق معاملات پر بھی ابھی تک بینک مشترکہ طور پر نہ کوئی واضح پالیسی مرتب کر پائے ہیں نہ ہی ایسے واقعات کو روکنے کے بارے میں کوئی حکمت عملی بنا پائے ہیں۔ چند بینکوں نے بہر حال اپنے سسٹم میں ایسے واقعات کے سد باب کے لئے ٹیکنالوجی میں بہتری پیدا کی ہے لیکن ضروری یہ ہے کہ تمام بینک اس سلسلے میں باہمی تعاون کریں اور اپنے سسٹم کی بہتری کے ساتھ ساتھ ایسے واقعات کے ادراک کیلئے ایک دوسرے کو سرکہ بازوں کی حرکات سے بخوبی اور بروقت آگاہ کرتے رہیں۔ دیکھا گیا ہے کہ اکثر بینک ایسے واقعات کے بارے میں دیگر بینکوں کو اعتماد میں نہیں لیتے یا اگر انہیں مطلع کرتے بھی ہیں تو اتنی تاخیر سے کہ اس دوران سرکہ باز صارفین کی رقوم کا صفایا کر چکے ہوتے ہیں۔ ایسے واقعات میں اضافہ پوری بینکنگ انڈسٹری کیلئے نقصان دہ ہے پس لازمی ہے کہ تمام بینک ATM سے متعلق CCTV فلم کے محفوظ رکھنے کی مدت اور ایک مشترکہ معیار کا آڈٹ رول (audit roll) مرتب کریں اور اسٹیٹ بینک اس سلسلے میں ان کی کارکردگی کا مستقل بنیادوں پر جائزہ لیتا رہے۔ خصوصی طور پر دروازے علاقوں میں اس سلسلے میں کام کرنے کی اشد ضرورت ہے چونکہ ان علاقوں کے عوام کم پڑھے لکھے ہونے کی بناء پر CCTV فلم پر زیادہ انحصار کرتے ہیں۔ ایک اور امر جو ڈیٹ اور کریڈٹ کارڈ کے کھونے یا ٹوٹ جانے اور چھین جانے اور پھر ان کارڈوں کے فوری ناجائز استعمال سے متعلق ہے اس پر بھی فوری توجہ کی ضرورت ہے۔ صارفین کے مفاد کے تحفظ کے لئے ضروری ہے کہ یورپ اور امریکہ اور مشرق وسطیٰ کی دیگر مملکتوں کی طرح، اسٹیٹ بینک آف پاکستان بھی ہر قسم کی پلاسٹک کارڈ کے استعمال کے لئے (Pin Based) عددی نمبر کی بنیاد کو لازمی قرار دے۔ اس طرح چوری ہو جانے، کھوجا جانے یا چھینے جانے والے کارڈوں کے ناجائز استعمال میں خاطر خواہ کمی ہوگی اور صارفین کی بغیر اجازت ان کے کارڈوں پر خریداری کرنے کے واقعات مفقود ہو جائیں گے۔ (SMS Alerts) کے ذریعے صارفین کو اپنے اکاؤنٹ سے متعلق ہوشیار رہنے اور چونکار بننے میں بڑی معاونت ملتی ہے اسلئے ضروری ہے کہ وہ تمام لوگ جو پلاسٹک کارڈ حاصل کرتے ہیں ان کے لئے SMS Alerts کی شرط کو لازمی قرار دیا جائے تاکہ اس بارے میں ابہام ختم ہو اور ٹیکنالوجی کے مناسب استعمال سے صارفین کسی حد تک اپنی رقوم کی حفاظت کے ذمہ دار ہو سکیں چونکہ موجودہ صورت حال میں صارف اپنے اکاؤنٹ سے نکلنے والی رقم کی صدنی صد ذمہ داری بینک پر ڈال دیتا ہے۔

کیونکہ یہ مارکیٹ کو گمراہ کرنے کے مساوی ہے۔

ایسی مثالیں موجود ہیں جہاں پالیسی بے پڑھے لکھے اور کم آمدنی والے ایسے اشخاص کو فروخت کی گئی، جو شرائط و ضوابط اور پالیسی کی دفعات کو سمجھنے کی صلاحیت نہیں رکھتے تھے بلکہ سالانہ پرمیٹیم ادا کرنے کی صلاحیت ہی نہیں رکھتے تھے۔ لیکن ان کو اینجنٹ کے نقطہ نظر سے پالیسی سرمایہ کاری کے بہتر منافع حاصل کرنے کی توقع پر جاری کر دی جاتی ہے اور اس طرح ان کو محنت کی کمائی ہوئی ڈیپازٹ 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 چاہیے۔

علاوہ ازیں بینک ایسٹورس 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 گا گا ہوں کو سرمایہ کاری سے مناسب طور پر آگاہ نہیں کرتے اور جب اسٹاک ایکسچینج مائل بزوال ہوتے ہیں تو گا گا ہک اپنے اصل زر 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 چاہئے۔ اور یوں بینکوں اور گا گا ہوں کے مفاد کا تحفظ کرنا چاہئے۔

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 لیے ہوں اور اس کی مسلسل مانٹرننگ کی جائے۔ تاکہ معصوم صارفین کو نقصانات سے بچایا جائے جو غلط فروختگی سے پیدا ہوتے ہیں۔

۳۔ شکایتوں کے تفسیر 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 اوپریٹو سیمینٹس ٹیوشنل ریفرنس ایکٹ 2013 کی ہدایات میں صاف طور پر واضح کر دیا گیا ہے کہ بینک کو 15 دن کے اندر اپنا جواب بھیج دینا چاہئے۔ 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 ای 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 چاہئے۔ مزید برآں ہم کو اکثر ایسے واقعات کا سامنا کرنا پڑا جہاں بینکوں کو شکایت کنندہ کو ادائیگیاں کرنا پڑی لیکن ان کی اندرونی پالیسی اور حتمی منظوری اس سلسلے میں 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 نمبر 17 مورخہ 7 جون، 2004 پر مکمل عمل درآمد کی تلقین کرے۔

ان صفحات کا اردو ترجمہ جناب محمد احمد بزوری صاحب کی محنت کا نتیجہ ہے۔ جناب محمد احمد بزوری نے حیدرآباد دکن کی عثمانیہ یونیورسٹی سے ایم اے کیا تھا 1976 میں حکومت پاکستان کی ملازمت سے ریٹائر ہو گئے۔
1942 میں انجمن ترقی اردو نے ان کی کتاب "ہماری بینک" شائع کی۔ جو شاہد بینک کے موضوع پر اردو کی اولین کتاب ہے۔ 1951 میں انہوں نے "اصطلاحات بینکاری" کے نام سے ایک کتاب لکھی۔ انھیں اردو زبان سے محبت تھی۔ انھوں نے ماہانہ رسالے "معاشریات" کے سلسلے میں بابائے اردو مولوی عبدالحق کے ساتھ کام کیا۔ وہ ایک مقامی اخبار میں معشیت کی جھلکیاں کے نام سے کالم بھی لکھ رہے تھے۔ مورخہ 15 جولائی، 2016 کو 103 سال کی عمر میں انہوں نے داعی اجل کو لبیک کہا۔ یہ ترجمہ ان کی آخری کاوش ہے جو وہ اپنی بیماری کے باعث مکمل نہیں کر پائے۔ اللہ تعالیٰ مرحوم کو جو رحمت میں نمایاں مقام عطا فرمائے۔

مسائل جن کی نشاندہی 2015 میں کی گئی

۱۔ انٹرنیٹ بینکاری کے فریب

سہولت وہ بنیادی سبب ہے جو کروڑوں افراد کو Online Banking کو روایتی بینکاری کے طریق پر بینکنگ کو ترجیح دینے پر راغب کر رہی ہے۔ بہر حال اس امر کی شدید ضرورت ہے کہ ان فریبوں سے محتاط رہا جائے جو جدید ٹیکنالوجی کے ذریعے گاہکوں کے کھاتوں تک پہنچنے کی کوشش میں مصروف رہتے ہیں اور ان کے خفیہ اور ذاتی معلومات کو ناجائز طور پر حاصل کرنے کے بعد استعمال کرتے ہیں۔ 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۔
* 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 کو مالیاتی کاروبار کرتے ہوئے 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 آزار دینے والے سوفٹ ویئر 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 تحفظ کے لئے نئے انتظامات کو اپنائے تاکہ ان کے نظام عمل کو سائبر حملوں سے تحفظ حاصل ہو سکے۔ بہر حال قابل غور نکتہ بدستور وہی ہے جو موجودہ سسٹم (فائر وائلز) 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 جعلی حروف میں خبردار کیا جائے کہ وہ اپنے کارڈ، دستاویزات اور پاس ورڈ کسی غیر معتبر شخص کو دینے سے گریز کریں اور بینکوں پر لازم ہے کہ وقتاً فوقتاً ان کی مسلسل مانیٹرنگ، جائزہ اور باضابطہ مدافعت کے تحفظ کے لئے موثر معیارات میں اضافہ کرے۔

۲۔ بینک انشورنس 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 انشورنس کی۔ بینک انشورنس کی غلط فروخت کی بات مناسب یا معقول کنٹرول یا مانیٹرنگ میکانزم اور اسٹیٹ بینک کی جاری کردہ گائیڈ لائنز اور سیکورٹی ایکس چینج کمیشن پاکستان (SECP) کی کھلی خلاف ورزیاں دیکھی گئی ہیں۔

اسٹیٹ بینک آف پاکستان اور سیکورٹی ایکس چینج کمیشن بار بار ضروری رہنما ہدایات جاری کرتے رہتے ہیں تاکہ امانت داروں اور کھاتے داروں کے مفادات کا تحفظ کیا جائے۔ سیکورٹی ایکس چینج کمیشن نے 31 جولائی، 2015 کو اپنے رہنما اصولوں میں بینک انشورنس کی فروخت کے متعلق بڑی وضاحت سے مطلع کیا ہے کہ بینک اس بات کو یقینی بنائے کہ بیسے کے ایکریڈیٹڈ اور مخصوص افراد مناسب طور پر تربیت شدہ ہیں۔ اور بیسے 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 چاہئے

"اومبڈسمن آئی ڈی ایف: انسٹی ٹیوشنل کیپسٹی بلڈنگ" کے تحت عالمی بینک فنڈنگ پروجیکٹ سے مندرجہ ذیل سامان ادارے کو فراہم کیا گیا

* لیزر پرنٹر	ایک	* ملٹی فنکشنل پرنٹر کوپیئر	ایک
* لیپ ٹاپ	ایک	* فیکس مشین	ایک

۶۔ سیکریٹریٹ میں تجدیدی کام

i۔ سیکریٹریٹ میں انویسٹی گیشن پونٹ کی تعمیر

نئے بھرتی شدہ افراد کے لئے اضافی نشستوں کا اہتمام کیا گیا اور متعلقہ دفتری سامان کی خریداری کی گئی تاکہ اضافی افرادی قوت کو اس کے روزمرہ کے کاموں میں سہولت پہنچائی جائے۔

ii۔ علیحدہ کمپیوٹر سرور روم کی تعمیر

بہتر کارکردگی اور ہارڈ ویئر کے تحفظ کی خاطر یہ ضروری تھا کہ کمپیوٹر سرور کو ایسے ماحول میں نصب کیا جائے جہاں وہ نمی، گرد اور رطوبت سے محفوظ رہے۔ یہ بین الاقوامی معیار کی ضروریات ہیں۔ پچھلے عارضی انتظام میں تمام سامان جیسے سرور ریک، کیونٹیکیشن ریک، پاور DB اور کیبلز ایک کمرے کے اندر نصب کئے گئے تھے جو سخت تشویش کا باعث تھے۔ اس لئے انتظامی خطرات کو کم سے کم کرنے کے لئے اور ادارے کو نقصان سے بچانے اور دیگر متعلقہ مسائل کے حل کے لئے متعدد تجارتی بینکوں کے IT کے مشاورتی فرموں، IT کے ماہرین اور ٹیکنیکی افراد کے صلاح مشورے سے کمپیوٹر روم کے لئے بہتر انتظامات کئے گئے۔ تفصیلی مشوروں سے یہ طے کیا گیا کہ سرور روم کو اس کی موجودہ جگہ سے ہٹایا جائے تاکہ سرور کو مکمل طور پر UPS، کیونٹیکیشن ریک، PABX اور دوسرے ڈیٹا کیبلوں سے الگ رکھا جائے۔

متعلقہ افسروں کی جدوجہد کی بدولت یہ کام بلا کسی رکاوٹ کے مختصر ترین وقت میں مکمل ہوا۔ دو علیحدہ کمرے یعنی سرور اور کیونٹیکیشن روم IT نظام کے حفاظت اور اعلیٰ معیار کی تکمیل کرتے ہوئے تعمیر کئے گئے۔

۷۔ ٹینڈرز

زیر تبصرہ سال میں ٹینڈر PPRR کی وساطت سے حسب ذیل اشیاء اور خدمات کے لئے طلب کئے گئے۔

* آئی ٹی کی پروڈکٹس (سافٹ ویئر، سرورز اور سسٹم وغیرہ)

* 2014 کے سالانہ رپورٹ کا خاکہ اور طباعت

* فائر وائر اور پرنٹرز

* لکڑی کی الماریاں

* فوٹو کاپر 250MP

* لیزر پرنٹر

* فرسودہ سامان کی فروخت

viii۔ اے ٹی ایم سے متعلقہ امور کے تربیتی سیشن

☆ اے ٹی ایم اپریشنز اور تصفیہ پر ایک تربیتی سیشن کا اہتمام بینکنگ محتسب سیکریٹریٹ میں کیا گیا جس کی رہنمائی مسٹر شاہد رضا صالحی، ڈپٹی جنرل مینجرائٹ ڈیویژنل ہیڈ سینٹرل پروسسنگ یونٹ (سی پی یو) آف بینک الحیب لمیٹڈ نے کی۔ سیشن کے دوران اے ٹی ایم کے طریقہ کار، اور طلبہ غور متعلقہ موضوعات پر روشنی ڈالی گئی۔

☆ اس سیکریٹریٹ کی دعوت پر مسٹر شہباز بھٹو ہیڈ آف اپریشنز ون لنک (گارنٹی) لمیٹڈ نے ون لنک کی تجدید، اے ٹی ایم کے طریقہ کار میں بہتری اور رکن بینکوں کے درمیان تنازعات کو نمٹانے کے موضوع پر ایک سیشن لیا۔

ان دونوں تقریبات میں بینکنگ محتسب نے اپنے مشیروں / سینئر مشیروں اور تحقیقاتی افسروں کے ساتھ شرکت کی۔

ix۔ "Conflict Management through Mediation" کے عنوان سے دوروزہ ٹریننگ ورکشاپ کا اہتمام وفاقی ٹیکس محتسب نے عالمی بینک کے تعاون سے 10 اور 11 اگست، 2015 کو National Center for Dispute Resolution Karachi میں کیا

ورکشاپ میں Dispute Resolution sepctrum خاص طور سے ثالثی کے ذریعہ اس کے عناصر اور طریقہ کار کو موضوع بنایا گیا۔ ثالث اور اس کے مطلوبہ کردار پر بھی روشنی ڈالی گئی اور اس کا محتسب کی اسکیموں کے ذیل میں بھی جائزہ لیا گیا۔ اس دفتر کی طرف سے مس سمینہ ممتاز، سینئر مینجری قانون اور مسٹر عامر علی، مینجری تحقیقات نے شرکت کی۔

۳۔ سرکاری اور دوسری اغراض کی خاطر اردو زبان کے استعمال کے انتظامات

اسلامی جمہوریہ پاکستان کے دستور کی دفعہ 251 اور وزیراعظم کی ہدایت کے مطابق اردو کے قومی زبان کے استعمال کیلئے ذیل کے اقدامات کئے گئے ہیں۔

- * شکایات کے فارمز، چوکھے ٹگے ہوئے پوسٹر، اکثر و بیشتر کئے جانے والے سوالات (FAQs) دونوں زبانوں میں یعنی اردو اور انگریزی میں دستیاب ہیں۔
- * شکایات جو اردو میں وصول ہوگی ان کا جواب بھی اردو میں دیا جائے گا۔ متعلقہ افراد کو اردو ٹائپنگ کی تربیت دی جا چکی ہے۔
- * سال رواں کی سالانہ رپورٹ دونوں زبانوں میں یعنی اردو اور انگریزی میں بھی شائع کی جائے گی۔
- * پالیسی دستاویزات یعنی بینکنگ کمپنیز آرڈیننس اور فیڈرل اومبڈسمین انسٹی ٹیوشنل ریفرنس ایکٹ کا بھی اردو ترجمہ کرنے کے انتظامات کئے جا رہے ہیں۔

۴۔ بائیومیٹرک مشین کی تنصیب

عہدے داروں کی بروقت حاضری پابندی وقت کے ساتھ دفتری امور نمٹانے اور دفتری اوقات میں نظم و ضبط برقرار رکھنے کیلئے کراچی سیکریٹریٹ میں یکم دسمبر، 2015 کو بائیومیٹرک مشین نصب کی گئی۔

۵۔ ٹیکنالوجی/IT کے امور

آئی ٹی نظام کی خوبی اور معیار کو برقرار رکھنے کے لئے ضروری ہے کہ کمپیوٹر کے نظام کو مدد دینے والے اجزا کو بروقت تبدیل کیا جائے تاکہ سسٹم کو فرسودگی سے بچایا جاسکے۔ اسی طرح کمپیوٹر کا نیا سسٹم رواں سال میں حاصل کیا گیا تاکہ ادارے کی کارکردگی مزید بڑھائی جاسکے۔

علاوہ زیں آئی ٹی کے بنیادی ڈھانچے میں سرور مشین، بیک اپ مشین، اسٹوریج مشین، نیٹ ورک سوئچ، اور اضافی فارو وال بھی نصب کئے گئے۔ تاکہ سسٹم کو محفوظ کرنے کا ساتھ ساتھ کارکردگی کو میں بھی اضافہ ہو سکے۔

یہ عمل بینکنگ محتسب کے شکایاتی ٹریک کے نظام کو مزید بہتر کرنے کا ساتھ ساتھ ان نئی ضروریات کو بھی منطبق کر سکے گا جنکی ضرورت "فیڈرل اومبڈسمین انسٹی ٹیوشنل ریفرنس ایکٹ" کے اجراء کے بعد ضروری ہیں۔

iii۔ افرادی قوت میں اضافہ

2015 کے دوران تنظیم کو مجموعی طور پر مضبوط بنانے کے لئے مینجروں کی سطح پر ملازمت کی معاہداتی شرائط کے تحت، مستند جامعات سے تازہ گریجویٹس کی بھرتی کی گئی تاکہ جدید ٹیکنالوجی کی مہارتوں کا ملاپ تجربہ کار بینکاروں کے تجربے سے ہو سکے جو شکایات کی تحقیق میں معیار، قابلیت اور حتمی فیصلوں میں استقامت کا باعث ہوتے ہیں۔

iv۔ بینکاری کا بنیادی ٹریننگ پروگرام۔ انسٹیٹیوٹ آف بینکرز پاکستان، کراچی

نئے بھرتی شدہ عملے کے لئے انسٹیٹیوٹ آف بینکرز پاکستان کے تعاون سے ایک سرورزہ کورس "مبتدین کے بنیادی بینکاری" کا اہتمام کیا گیا۔ ملازمت کرنے والے موجودہ عہدہ داروں کو بھی ان کی مہارت کو مزید بڑھاوے کی خاطر کورس میں شریک کیا گیا۔ یہ کورس خصوصی طور پر تیار کیا گیا تھا۔ پیشہ ور بینکاروں نے شرکاء کو منتقل ہو جانے والی مالیاتی دستاویزات کا قانون 1881 بیرونی تجارت، اے ٹی ایس (ATMs)، صارفین کی ضروریات، اور بینک کی دوسری بنیادی خدمات سے متعلق ضروری موضوعات پر لیکچر دیئے۔ کورس کے شرکاء کی تربیت جس میں 12 ملازمین شامل تھے 26 سے 28 مئی، 2015 کو IBP میں ہوئی۔ بینکنگ محتسب مسٹرانس انسٹین ادارے کے سینیئرفروں کے ساتھ اختتامی تقریب میں شریک ہوئے اور شرکاء کو سرٹیفیکیشن تقسیم کئے۔ IBP کے CEO کو ایک یادگاری نشان ان کی قیمتی خدمات اور اشتراک کی ستائش کے طور پر پیش کیا گیا۔

v۔ انسٹیٹیوٹ آف بینکرز پاکستان (IBP) کی جانب سے HR فوکس گروپ کا اہتمام جو 25 نومبر 2015 کو بنایا گیا

جناب فرحت سید سینئر ایڈوائزر (انتظامیہ) کو HR فوکس گروپ کی میٹنگ کے لئے پینل کے ایک رکن کی حیثیت سے مدعو کیا گیا جو IBP نے منظم کی تھی۔ جس میں بینکوں اور مالیاتی اداروں کے HR کے پیشہ ور ماہرین نے حصہ لیا۔

vi۔ "Foreign Exchange Regulations and Banking" کے عنوان سے The Dellson Associates

کے زیر اہتمام منعقدہ سیمینار

اس سیمینار کا مقصد مبادلات خارجہ کے ضابطوں کو خصوصی حوالے سے مبادلہ خارجہ کے مفہوم میں دیکھنے کی کوشش تھی۔ مستند ڈیلرون کا کردار، فارورڈ کنٹریکٹس، پرائیوٹ خارجہ کرنسی کے کھاتے (اکاؤنٹس)، ایف ای 25 اسکیم، آنے والی اور جانے والی ترسیلات اور غیر ملکی کرنسیوں کے قرضے وغیرہ۔ سیمینار کی رہنمائی ہیڈ (سربراہ) کارپوریٹ ریٹیننس اینڈ ایڈوائزر ڈیپارٹمنٹ آف میزبان بینک لمیٹڈ، مسٹر جاوید علی سبزواری نے کی اور مس سہیہ ممتاز، سینئر مینجری۔ قانون نے اس سیمینار میں شرکت کی۔

vii۔ بین الاقوامی ورکشاپ "انٹرنل فراڈ ابھرتا ہوا تشویش ناک، ایک عالمی مسئلہ" جو انسٹیٹیوٹ آف بینکرز پاکستان (IBP) نے 24 نومبر، 2015

کو IBP میں منعقد کی

اس ورکشاپ کی رہنمائی مسٹرنس رویدی، ایکریڈیٹڈ ایگزیکٹو، رسک بزنس، سیویٹرز لینڈ نے کی اور اس ورکشاپ کا مقصد اندرونی فریب کی کارروائیاں جیسے جان بوجھ کر سودا کاری کی رپورٹ کو تبدیل کرنا، غیر مصدقہ کاروباری عمل کرنا، اور جان بوجھتے ہوئے عہدوں اور شخصیات کو غلط ملط کرنا جیسے موضوعات سے شرکاء کو روشناس کرانا تھا۔

ورکشاپ کی اہمیت اور مطابقت کے پیش نظر، بینکنگ محتسب کے ادارے کے دس افسروں کو مذکورہ ورکشاپ میں شرکت کے لئے نامزد کیا گیا۔

متفرق سرگرمیاں اور ادارے کی بہتری کے لئے کئے گئے اقدامات

سال رواں میں افرادی صلاحیتوں میں بہتری کے جو اقدامات گزشتہ سال شروع کئے گئے تھے ان کو مزید تقویت پہنچائی گئی۔ میٹر کی سطح پر نئی بھرتیاں کی گئی سرگرمیوں میں توسیع کی گئی۔ اس کے علاوہ لگانا اس بات کی کوشش کی جاتی رہی کہ ہماری بنیادی صلاحیتوں میں اضافہ ہو جس میں ہماری سروس ڈیلیوری کا نظام بھی شامل ہے جو تنظیم کے مجموعی ڈھانچے (نظم و نسق) کو مضبوط بنانے میں معاون ہوگا

۱۔ شکایات کا نمٹانا

سال کے دوران شکایات کو نمٹانے میں جو وقت لگا اس کی اوسط مدت 53 ایام پر مشتمل تھی۔ شکایات نمٹانے میں اس طوالت کی وجہ شکایتوں کی تعداد میں اضافہ اور ان کو نمٹانے والے انسانی وسائل کی کمی، بینکوں کی طرف سے جواب میں تاخیر اور جو بینکوں کے پیچیدہ مسائل پر مشتمل معاملات کے حل کے لیے وقت درکار ہوتا ہے۔ شکایات کو نمٹانے والا دورانیہ تفصیل سے صفحہ 10 پر دیا ہوا ہے۔

۲۔ انسانی وسائل کا فروغ

زیر تبصرہ سال میں بینکنگ محتسب کی ٹیم نے مختلف کانفرنسوں، جلسوں، ورک شاپ میں حصہ لیا اور قومی اور بین الاقوامی سطح کی تنظیموں میں حصہ لیا۔ تفصیل ذیل میں درج ہے۔

i۔ چودھویں ایٹین اومبڈسمین ایسوسی ایشن (اے او اے) اور سترہویں اے او اے بورڈ آف ڈائریکٹرز میٹنگ منعقدہ 25-24 نومبر، 2015 بمقام سرینا ہوٹل، اسلام آباد

کانفرنس کا موضوع "چیلنج آف اومبڈس مین شپ" جو چار اجلاسوں پر محیط تھا۔ جہاں مختلف پہلوؤں سے محتسب کے کردار کا جائزہ لیا گیا۔ اور نمائندوں کی جانب باہم دلچسپی کے مقالے پڑھے گئے۔

کانفرنس سے 74 ڈیلیگیٹس 23 ملکوں سے شریک ہوئے۔ جناب انیس الحسنین، بینکنگ محتسب پاکستان نے کانفرنس کی تمام کارکردگی میں بھرپور شرکت کی اور کانفرنس میں آج کے دور کے تقاضوں کے چیلنجوں کا سامنا کرنے کے لئے بروقت پیش قدمی کرنے والے اور دانش مندانہ فیصلہ کرنے والے محتسب کی ضرورت اور اہمیت پر روشنی ڈالتے ہوئے بروقت معقول اور بلا لاگت عوامی شکایت کے سدباب پر روشنی ڈالی۔

کانفرنس کے اختتام میں بورڈ آف ڈائریکٹرز اور جنرل اسمبلی میٹنگ بھی منعقد ہوئی جن میں بینکنگ محتسب شرکت کرتے رہے۔

ii۔ پاکستان اومبڈسمین کے فورم کی چودھویں میٹنگ 11 مارچ، 2015 کو وفاقی ٹیکس اومبڈسمین کے سیکریٹریٹ اسلام آباد میں منعقد ہوئی

فورم کے قیام کے وقت سے بینکنگ محتسب کے ادارے نے جملہ مستسیوں کے دفاتر کی سرگرمیوں سے ہم آہنگی پیدا کرنے میں بڑا موثر کردار ادا کیا ہے اور تحقیق کرنے والے افسروں کی تربیت پر بڑا زور دیا ہے جو ان دفاتر سے وابستہ ہیں۔ اس کے علاوہ محتسب کے کردار کو عوام سے روشناس کرانے کے لئے جلسوں اور کانفرنسوں کے اہتمام کی اہمیت کو بھی اجاگر کیا۔

جناب انیس الحسنین فورم کے نتیجہ خازن کی حیثیت سے ان تمام جلسوں اور کانفرنسوں میں بھرپور شرکت کرتے رہے اور ساتھ ہی فورم کے ارکان کی رہنمائی کے لئے نئے ہم آہنگ قاعدوں اور اصولوں کی ترتیب کے کام میں بھی شریک ہیں۔۔

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

صارفین پروڈکٹس (ذیلی درجہ بندیاں)

نمبر شمار	درجہ بندیاں	2015	2014
1	کریڈٹ کارڈز	554	480
2	صارفین کے قرضے	271	166
3	گاڑیوں کے قرضے	163	104
	میزان	988	750

تصفیہ شکایات بلحاظ مدت

مدت	شکایات کی تعداد	%
ایک سے 30 دن	394	29
30 تا 60 دن	286	21
60 تا 90 دن	197	15
90 دن سے زائد	265	19
زیر کار	220	16
میزان	1362	100

وصول ہونے والی اور بھیجی گئی ڈاک

گزشتہ سال سے مقابلہ کرتے ہوئے معلوم ہوتا ہے کہ کام کا بوجھ زبردست 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	2015	2014
آنے والی ڈاک	10,945	8644
جانے والی ڈاک	11,905	8040
میزان	22,850	16684

نظر ثانی (ریویو) کی درخواستیں اور صدر کو بھیجی جانے والی درخواستیں

جیسا کہ پہلے بیان کیا جا چکا ہے محتسب کو قانون XIV کی دفعہ 13 کے تحت اپنے فیصلے پر نظر ثانی کا اختیار ہے۔ علاوہ ازیں قانون کی دفعہ 14 یہ سہولت فراہم کرتی ہے کہ محتسب کے فیصلے، حکم، تشخیص، یا سفارشات کے بعد بھی 30 دن کے اندر اندر صدر مملکت کو درخواست پیش کی جاسکتی ہے۔ زیر تبصرہ سال کے اندر 1142 باضابطہ شکایتوں کا تصفیہ ہوا جن کے خلاف 77 درخواستیں صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان کو کی گئیں۔ 31 دسمبر، 2015 تک دس مقدمات یا معاملات میں بینکنگ محتسب کو ریویو یا نظر ثانی کی درخواستیں داخل کی گئیں۔ جن میں سے 9 کو خارج کر دیا گیا اور ایک درخواست کو قبول کر لیا گیا۔

وصول ہونے والی شکایات کی نوعیت

ذیل کے جدول میں 2015 اور 2014 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	2015	2014
1	اے ٹی ایس	1384	1040
2	بینک افسران کی نااہلیت، تاخیر، دیگر	1297	1040
3	صارفین کی پراڈکٹس	988	750
4	تقرن / دیگر	652	125
5	پیشکایات / قرضے اور ڈیپازٹس	627	810
6	فراڈ	507	317
7	بیمہ *	173	0
8	ملازمت کے ضابطے / قواعد	132	97
9	ڈیوٹی میں شدید غفلت	92	109
10	مفاد عامہ کے بلز	87	60
11	کرپشن یا بدینتی سے عمل	61	79
12	زکوٰۃ سے متعلق	28	23
13	لاکرز	23	22
14	گم شدہ چیکس	12	16
15	اعتماد شکنی	10	7
16	غیر ملکی کرنسی اکاؤنٹس	10	5
17	متفرقات	3	0
18	برآمد کنندگان / درآمد کنندگان	3	3
19	شفقہ شرائط کی خلاف ورزی	2	0
20	گمراہ کن اشتہارات	0	3
	میزان	6091	4506

* بیمہ کے معاملات کی 2015 میں نئی درجہ بندی کی گئی ہے کیونکہ سال رواں میں ایسی شکایات میں بے شمار اضافہ دیکھنے میں آیا ہے۔

شکایات کا آخری مرحلہ

ذیل کی جدول 2015 میں موصول شکایات کی استرداد کی نوعیت کا اظہار کرتی ہے۔

2014	2015	کیفیت
494	636	منظور شدہ
272	335	انکار شدہ
26	26	مسترد
145	220	باقی
937	1217	میزان

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 26 شکایات جو کل باضابطہ شکایات کا 2 فی صد ہیں۔ یہ وہ شکایات ہیں جو 2015 میں مسترد کی گئیں تھیں۔

ذیل کی جدول 2015 میں موصول شکایات کی استرداد کی نوعیت کا اظہار کرتی ہے۔

2014	2015	شکایات کو مسترد کرنے کی وجوہ
1	9	معمولی یا بلا جواز
1	6	قرضوں/مارک اپ/اسود کی معافی کی خواہش
5	5	بینکوں کی پالیسی سے متعلق معاملات
10	2	شکایات کسی کمرشل بینک کے خلاف نہ ہو
0	1	عدالت یا اسٹیٹ آف پاکستان کے روبرو زیر سماعت
1	0	قرض کی اقساط کی تبدیلی
1	0	بینکوں کے چارجز کی جدول کے خلاف
7	3	دیگر
26	26	میزان

طے شدہ شکایات

ذیل پر وہ جدول دی گئی ہے جس میں طے ہوجانے 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۔

سال	طے ہونے والی مجموعی باضابطہ شکایات	مصالحت سے طے ہونے والی شکایات	احکامات جاری
2005 (8 ماہ)	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
میزان	9497	8563	934

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

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

خلاصہ۔ 2015 میں شکایات کی کیفیت

یکم جنوری 2015 کو غیر حل شدہ باضابطہ شکایات کی تعداد 145 تھی۔ جبکہ سال کے دوران (باضابطہ) نئی 1217 شکایات موصول ہوئیں۔ ان 1362 شکایات میں سے 910 شکایات باہمی مصالحت سے طے کرادی گئیں۔ 205 میں حکم جاری کیا گیا۔ 27 شکایات کو اس لئے مسترد کر دیا گیا کہ وہ ہمارے قانونی دائرے سے باہر تھیں۔ اس طرح 31 دسمبر، 2015 کو زیر تفتیش باضابطہ شکایات کی تعداد 220 رہی۔ اس صورت کو ذیل کی جدول سے دکھایا گیا ہے۔

یکم جنوری 2015 کو غیر حل شدہ شکایات	145	مخلصانہ طور پر مصالحت سے طے ہوئیں	910
نئی شکایات جو موصول ہوئیں	1217	مسترد شکایات	27
میزان	1362	میزان	1142
حکم جاری کیا گیا	205	31 دسمبر 2015 کو بدست شکایات	220

* گزشتہ سال کی ایک مسترد شکایت 2015 میں مسترد کی گئی۔

2015 میں مشترکہ باضابطہ اور بے ضابطہ موصول ہونے والی شکایتوں کی تعداد 6091 تھی جو 2014 کی تعداد پر 35 فی صد اضافہ تھا۔ علاوہ ازیں یہ بھی دیکھا جاسکتا ہے کہ اس سال غیر رسمی شکایات کی تعداد بڑھ گئی جیسا کہ صفحہ 05 سے ظاہر ہوتا ہے 2015 میں باضابطہ شکایات میں بھی خاصاً اضافہ ہوا۔ تیزی سے بڑھتا ہوا اضافہ 30 فی صد تک پہنچ گیا خصوصاً ختم ہونے والے سال کے آخری چار مہینوں میں اور سال شکایات کی ایک بلند سطح پر ختم ہوا۔ اور اس طرح اگلے سال میں جانے والی شکایات کی تعداد بڑھ گئی۔ شکایات کی تعداد میں یہ اضافہ تقاضہ کرتا ہے کہ موجودہ انسانی وسائل میں اضافے کی ضرورت ہے۔

2015	2014	مہینہ	2015	2014	مہینہ	2015	2014	مہینہ
114	97	ستمبر	120	93	مئی	90	86	جنوری
111	72	اکتوبر	96	51	جون	92	57	فروری
112	82	نومبر	84	67	جولائی	80	77	مارچ
124	107	دسمبر	105	74	اگست	89	74	اپریل
1217	937	میزان						

باضابطہ شکایات کی علاقہ وار تقسیم - 2015

بینکنگ محاسب پاکستان کا دفتر پاکستان میں بینکاری کرنے والے تمام بینکوں کے خلاف شکایات وصول کرتا ہے۔ ذیل کی جدول میں جغرافیائی طور پر علاقہ وار اعداد دیئے گئے ہیں۔

شکایات کی تعداد	علاقہ	شکایات کی تعداد	علاقہ
223	کراچی	806	پنجاب
67	سندھ (کراچی کے علاوہ)	498	پنجاب (شمالی وسطی)
27	بلوچستان	120	پنجاب (جنوبی)
85	خیبر پختونخواہ	188	لاہور
9	آزاد کشمیر	290	سندھ
1217	میزان		

پنجاب شمالی اور وسطی

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

پنجاب جنوبی

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

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

سال: 2015

صوبہ علاقہ	شاخوں کی تعداد	فی صد	صوبہ علاقہ	شاخوں کی تعداد	فی صد
پنجاب	7117	56.46	بلوچستان	429	3.40
سندھ	3214	25.50	آزاد کشمیر	458	3.63
خیبر پختونخواہ	1310	10.39	گلگت بلتستان	78	0.62
			میزان	12606	

شکایتوں کی مجموعی تعداد

ہم دو مختلف قسم کی شکایات وصول کرتے ہیں۔

(۱) غیر رسمی شکایات:

یہ ایسی شکایات ہیں جو آرڈیننس 1962 کی قانونی ہدایت کے طریقہ کار کو پورے کئے جانے کے بغیر وصول ہوتی ہے۔ غیر رسمی شکایت کی وصولی پر شکایت کنندہ کو کارروائی کے طریقے سے آگاہ کیا جاتا ہے۔ اور جہاں ضرورت ہو وہاں بینکوں سے استدعا کی جاتی ہے کہ معاملہ مصالحت سے طے کر لیں۔ 2015 میں ایسی شکایات کی تعداد 4874 تک پہنچ گئی، جن میں سے 4719 شکایات پر مناسب توجہ دی گئی اور 31 دسمبر 2015 تک نمنا دی گئیں۔ مقابلاً 2014 میں غیر رسمی شکایات کی تعداد 3569 تھی

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

- * ادارے کے افسروں کی جانب سے زبانی غیر رسمی خدمات فراہم کی گئیں 379
- * تحریری شکایات پیش کی گئیں۔ لیکن کوئی قانونی کارروائی مکمل نہیں کی گئی (متفرق شکایات) 2941
- * ای میل سے وصول ہونے والی شکایات 1554
- غیر رسمی شکایتوں کی کل تعداد 4874
- 2015 میں غیر رسمی شکایات کی وصولی کا ماہانہ اوسط 406 تھا۔ یہ 37 فی صد اضافے کو ظاہر کرتا ہے جو 2014 میں 297 شکایات پر مبنی تھا۔

غیر رسمی شکایات کو نمٹانے والی کیفیت

وہ شکایات جو تحریراً داخل کی گئیں مگر قانونی تقاضوں کو پورا نہیں کیا گیا۔ سال بھر کے دوران 2941 شکایتوں کو متفرق ذیل میں رکھا گیا اور حسب ذیل طریقے سے نمٹایا گیا۔

- منظور کی گئیں 351
- مسترد کی گئیں 1488
- قبول نہیں کی گئیں 465
- غیر رسمی شکایات میں منتقل کر دی گئیں 482
- باقیات 155

(حلافی کی جس رقم کا مندرجہ بالا شکایت کنندگان نے دعویٰ کیا تھا وہ 4.9 بلین روپے تھی جو مصالحت کے ذریعے ان کو دلوائی گئی)۔

ان 2941 شکایتوں میں 491 وہ شکایتیں شامل تھیں جو اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی معرفت وصول ہوئی تھیں۔ ان میں 37 کے علاوہ باقی سب کا تفصیہ کر دیا گیا اور ان 37 شکایات کو باضابطہ شکایات میں شامل کر لیا گیا۔ کیونکہ شکایت کنندہ نے ان میں قانونی شرائط کی تکمیل کر لی تھی۔

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

(2) باضابطہ شکایات:

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

گزشتہ سال میں باضابطہ شکایات وصول ہونے کی تعداد 1217 تھی جو 101 ماہانہ شکایتوں کا اوسط رہا جبکہ 2014 میں باضابطہ شکایتوں کی تعداد 937 تھی جس سے 78 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 (ماہ ۸)	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
میزان	12337	26818	39155

۱۔ مالی اور انتظامی خود مختاری

(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 چاہیے۔

(۲) محتسب کو ریویو کی درخواست پر فیصلہ 45 دن کے اندر کرنا ہوگا۔

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

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

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

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

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

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

(۵) صدر 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 لی جاتی ہیں اور اس کے علاوہ اس سلسلے میں کی جانے والی کارروائی خفیہ رکھی جاتی ہے۔

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 محستیوں کے اداروں میں رو بہ 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 محستیوں کو از روئے 2013 کے قانون نمبر 14 کے تحت سول کورٹ کے ذیل کے اختیارات تفویض کئے گئے ہیں۔

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 کر سکتا ہے لیکن اس حکم کی مدت 60 دن سے زائد نہیں ہو سکتی۔ محتسب کو تحقیر عدالت کے قانون کے تحت سول کورٹ کے اختیارات بھی حاصل ہیں۔

۴۔ بین الاقوامی محستیوں کے اداروں سے تقابل

بینکنگ محتسب کے دفاتر کے یکساں معیار اور ہم آہنگی، اس کی آزادی، عدالتی ہدایات اور اختیارات، ساتھ ہی ساتھ محتسب کے تقرر اور علیحدگی کی شرائط، اور اس کے اخراجات کو پورا کرنے کے وسائل کی فراہمی وہ عام معیارات ہیں جو بین الاقوامی محتسب ایسوسی ایشن کی رکنیت کے لئے ضروری ہیں۔ دیگر بین 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 اشتراک، اور بین الاقوامی محستیوں 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۔

ہمارا قانونی کردار

بینکنگ محتسب کا ادارہ بینکنگ کمینیز آرڈیننس 1962 (بی سی او) اور فیڈرل اوپنڈیمین انسٹی ٹیوٹل رفاہی 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 فریبی 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 چاہیے۔

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 بینکوں کے نام یا ان کے صارفین کے نام جن کی شکایت کو ہم سنتے ہیں کسی پر نظر نہیں کرتے۔ ہم نہ تو بینک کے کاروبار کے قواعد بناتے ہیں اور نہ ہی ہم ان پر کسی قسم کا جرمانہ عائد کرتے ہیں۔ اگر وہ قواعد کو چھپائیں یا ان کی حدود سے تجاوز کریں۔ تو ہم اسکی بابت بینک دولت پاکستان کی توجیہ مہذول کراتے ہیں تاکہ وہ اس سلسلے میں انضباطی کارروائی کر سکے۔

قانونی نظام

بینکنگ محتسب کا دفتر ایک آزاد ادارے کے طور پر، بینکنگ کمینیز آرڈیننس 1962 کے جڑ چھام-۱ اے کے تحت 2005 میں قائم کیا گیا تاکہ تجارتی بینکوں کے خلاف صارفین کے شکوے شکایات کا ازالہ کیا جائے اور خود بینکوں کے درمیان تنازعات کا بھی۔ بعد میں پارلیمنٹ کا ایک قانون موسومہ دی فیڈرل اوپنڈیمین انسٹی ٹیوٹل رفاہی ایکٹ 2013 (ایکٹ 14 آف 2013) مارچ 2013 میں نافذ ہوا۔ اس کی دفعات کا اثر یہ ہوا کہ رائج الوقت قانون میں جو دفعات اس بارے میں تضاد میں تھیں وہ منسوخ ہو گئیں بلکہ جو تضاد دوسرے قوانین میں تھا وہ بھی منسوخ ہو گیا۔ اور محتسب کو اپنے فیصلے پر نظر ثانی کرنے کا بھی حق عطا ہو گیا۔ دونوں قوانین بینکنگ کمینیز آرڈیننس اور فیڈرل اوپنڈیمین انسٹی ٹیوٹل رفاہی ایکٹ بینکنگ محتسب کے ادارے کو منظم کرتے ہیں۔

قانونی اختیارات کی حدود

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

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

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

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

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

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

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

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

* یوٹیلیٹی بلوں کی ادائیگی کے سلسلے میں کوئی شکایت۔

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

* بینک افسروں کی کرپشن یا بددیانتی

* صارفین سے معاملات کرتے ہوئے فرائض میں غفلت

* معاملات حل کرنے میں غیر معمولی تاخیر

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

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

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

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

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

بینکنگ محتسب کے ادارے کا مقدر ہونا

2013 کے قانون نمبر 14 نے وفاقی محتسب کے رسوخ 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۔



گزشتہ سال موصول ہونے والی شکایات میں قابل قدر اضافہ بینکنگ محتسب کے ادارے پر بینکوں کے صارفین کے اعتماد کا مظہر ہے۔ خواہ یہ شکایات تمام ضوابط کی تکمیل کے بعد باقاعدہ طور پر درج شکایات ہوں یا عمومی طور پر موصول ہونے والی شکایات جو سال ختم 2015 میں موصول ہوئی تھیں۔ بینکنگ محتسب کے ادارے پر صارفین کا اعتماد اور شکایات کا جلد از جلد ازالہ کرنا علاوہ ازیں یہ امر کہ اس عمل میں صارفین کو کوئی خرچ برداشت نہیں کرنا پڑتا کیونکہ محتسب کی خدمات بلا معاوضہ مہیا کی جاتی ہیں، شکایات میں اضافے کا باعث ہے۔

ہمیں یقین ہے کہ آنے والے دنوں میں ہم اپنی پیشہ ورانہ مہارت کو بروئے کار لاتے ہوئے صنعت بینکاری کی پیش کردہ مختلف خدمات سے متعلق تنازعات خواہ وہ لاکرز ہوں یا ATMs سے متعلق مسائل، بینکوں کی جانب سے دوسری کمپنیوں کی خدمات کی فروخت، یا بینکوں میں ہونے والی مالی بد معاملگی کی معاملات (فراڈ) یا کمپیوٹر سسٹم سے متعلق جرائم یا قرضوں کے اجراء سے متعلق منصفانہ اقدام اور ان کے مختلف امور سے متعلق شکایات، پاکستان کے دور افتادہ علاقوں، جنوبی پنجاب اور زیریں سندھ کے پس ماندہ علاقوں سے موصول شدہ شکایات کا ازالہ مزید کم وقت میں کر سکیں گے۔ مستقبل میں ادارے کی خدمات کا حصول دور دراز علاقوں میں مزید بڑھانے پر زور دیا جائیگا۔

بینکنگ محتسب کا ادارہ نہ صرف صارفین بلکہ بینکوں کے لیے بھی فائدہ مند ہے کیونکہ یہ بینکنگ انڈسٹری میں 'صارفین کی خدمات' کی اصلاح کے لیے مدد فراہم کرتا ہے جو بینکنگ انڈسٹری کی ترقی کے لئے از بس ضروری ہے کیونکہ صارفین کو مہیا کردہ اچھی مراعات اور برقت آنگی شکایتوں کا ازالہ ہی نئے صارفین کو بینکوں کی طرف رجوع کرنے میں مدد و معاون ہوگا۔ بینکوں کے خلاف شکایات میں اضافہ بینکوں میں خدمات میں اضافہ کے عمل کو ظاہر کرتا ہے اور مستقبل میں نہ صرف ان خدمات میں اضافہ متوقع ہے بلکہ شکایات میں واضح کمی بھی دیکھی جائیگی جسکو باہمی اشتراک عمل سے ممکن کیا جاسکتا ہے۔

ہمیں امید واثق ہے کہ آنے والے دنوں میں بینک اور ان کے صارفین بینکنگ محتسب کے ادارے کی خدمات سے استفادہ کرتے رہیں گے اور بینکنگ انڈسٹری کے شریک کار کے طور پر یہ ادارہ پاکستان کی بینکنگ انڈسٹری میں موجود باہمی مسابقت کے پیش نظر صارفین کو مزید بہتر خدمات مہیا کرنے اور موجودہ کارکردگی کو مزید بہتر کرنے میں مدد و معاون ثابت ہوگا۔

انیس الحسین
بینکنگ محتسب پاکستان

فہرست

02	بینکنگ محتسب کا پیغام
03	قانونی کردار
05	شکایتوں کی مجموعی تعداد
06	باضابطہ شکایات کی علاقہ وار تقسیم
07	طے شدہ شکایات
08	شکایات کو مسترد کرنے کی وجوہات
09	وصول ہونے والی شکایات کی نوعیت
10	نظر ثانی (ریویو) اور صدر کو بھیجنے والی درخواستیں
11	متفرق سرگرمیاں اور ادارے کی بہتری کیلئے کئے گئے اقدامات
15	مسائل جن کی نشاندہی 2015 میں کی گئی
19	چند پیچیدہ شکایتوں کی نظیر (کیس سٹڈیز)

بینکنگ محتسب پاکستان

ہمارا مطمح نظر (مقصد)

چک داری:

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

جملہ تنازعات کو ضابطے کی رسمی اور مخلصانہ کارروائی کے بجائے غیر رسمی اور باہمی رضا مندی سے طے کرنا۔ ہم کسی پارٹی کی طرف داری نہیں کرتے۔

تنظیم کا ادعا (دعویٰ)

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۔

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 بغیر تاخیر کے ایسا حل تلاش کیا جائے جو غیر جانب دارانہ، شفاف اور جملہ منصفانہ ہو۔

شفافیت:

غیر جانب داری اور کشادہ دلی ہماری بحث و مباحثے کو تقویت فراہم کرتی ہے۔ ہماری خدمات بلا معاوضہ ہیں۔ ہم تمام تنازعات میں رازداری 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 کوان کے پس منظر کو سمجھنے میں کوئی دشواری نہیں ہوتی۔

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 دارانہ اور نجی زندگیوں میں بہتری لاسکتے ہیں۔

ذمہ داری:

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

ہمدردانہ:

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



بینکنگ محاسب پاکستان Banking Mohtasib Pakistan



۲۰۱۵ء

سالانہ
رپورٹ