



ANNUAL REPORT

Banking Mohtasib Pakistan

2011



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.

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

Responsive

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

Compassionate

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

Flexible

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

Trustworthy

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

Transparent

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

Our Aim and Mission Statement	1
Core Values	2
From the Desk of Banking Mohtasib	4
Background and Scope	6
The Banking Mohtasib's Role	6
Scope and Jurisdiction	6
Public Awareness	7
Administrative Expenses	8
Process Flow for Handling Complaints at BMP	9
Complaint Flow Chart	9
Types of Complaints	10
The Resolution Process	12
Complaints Category	14
Disposal of Complaints	19
Rejection Pattern of Complaints	20
Bank-wise Disposal of Complaints	21
Complaints Per Branch	24
Observations on Service Culture	26
Analysis of Systemic Issues with Recommendations	28
Filing and signing of customers' application by bank officials	28
Internet Banking transactions by less educated/ illiterate customers	28
Encashment of cheques by unscrupulous persons by fraudulent alteration	29
New cheque books issued to non-account holders	29
Fraudulent payment of cheques – payee not available at address given in CNIC	29
Cheque deposited for collection and lost in transit	30
Frauds involving pay orders	30
Use of stolen cheques to maliciously incriminate account holders	31
ATM/ Debit Cards	31
Partial cash retraction by ATMs	32
New business account	32
Deduction of withholding tax on purchase of prize bonds through crossed cheques	32
Unclaimed deposits surrendered to SBP: delayed processing for refund	33
Islamic Bank not accepting utility bills after due date	33
Writ Petition by Banks in the High Courts without first filing an appeal before SBP	33
Electronic transactions	33
Amendments in Chapter IV-A of Banking Companies Ordinance, 1962	34
Activities & Initiatives	35
Speedy disposal of complaints	35
Meetings with Regional Heads	35
Meeting with Chamber of Commerce & Industry, Sialkot	35
Learning initiatives	35
Technology	36
Human resource initiatives	36
Case Studies	37
Organizational Chart	50
Our Team of Sr. Advisors and Advisors	51
Our Team at Karachi Secretariat	53
Our Teams at Regional Offices	54
What the Complainants Say	62
Contact Details	84



I am pleased to present the Annual Report for the year 2011. This is the seventh report issued by the Banking Mohtasib Pakistan (BMP) and is the third and the last one in my tenure which commenced in the year 2009.

The year 2011 was another challenging year for the Banking Mohtasib Secretariat. The complaint resolution system which was streamlined during the last two years was further fine tuned to ensure early adjudication of the complaints in order to provide justice to the complainants with expedition and speed.

Section 82D(2) of the Banking Companies Ordinance (BCO), 1962 provides that before filing a complaint against a bank, the Complainant must first serve a notice to it and lodge a complaint only if his grievance is not resolved within 45 days. The object of the notice period was to enable the Bank concerned to thoroughly examine the Complaint and try to resolve it on its own. We found that, for the most part, the banks were not utilizing the notice period properly for the purpose it was intended. In our experience we found that whenever we asked a bank to respond to a complaint, however trivial, the standard reply received from it was that the issue was being investigated and the relevant record and documents were being traced. Clearly, this ought to have been undertaken upon receipt of the complainant's notice and the purpose for which the provision as to notice had been enacted stood defeated causing needless further delays in complaint resolution. In 2010, therefore, we had suggested that an amendment be made in the Section 82 D(2) reducing the prescribed notice period noted above from 45 days to 15 days.

In anticipation of such an amendment we had, in 2011, set the target of 45 days as the average time period for resolution of complaints (the period stood at 326 days in 2009 and 101 days in 2010). I am happy to report that notwithstanding the fact that the amendment has not yet been made yet the average time taken in resolving a complaint had been reduced to 45 days as on 31st December, 2011 and 38 days on February 27, 2012. It is hoped that once amendments proposed to streamline the cumbersome procedure for filing complaints is enacted, the average time period will be reduced further.

In this endeavor it would be unfair not to mention the concerted and sustained efforts of Senior Advisors/Advisors whose vigilance and untiring pursuit of complaints has enabled us to fulfill our commitment.

We have taken the initiative to send the complaints that are not filed as per law to the banks for comments simultaneously while asking the complainant to complete the mandatory legal requirement in the meanwhile. This exercise has resulted in quick disposal of these complaints.

In 2011 the total number of formal and informal complaints stood at 896 and 2726 as against 1047 and 2138 respectively in 2010. The combined number of complaints in 2011 comes to 3622 as compared to 3185 in 2010, thus showing an overall increase of 13.7%. Also, now the complainants are more dispersed geographically and a significant numbers of complaints have been received from remote areas of Balochistan, Khyber Pakhtoon Khwa, Gilgit Baltistan and rural areas of Sindh. Many complaints requiring immediate action on the part of the bank's complaint resolution cells were resolved through phone, fax or emails, providing speedy relief to the complainants.

There has been an overall decrease of 19.3% in the complaints relating to the category of Consumer Products; Advances, Loans and Deposits; and ATMs when compared with corresponding number in 2010 which is primarily attributable to a general downward trend in lending to consumers, coupled with increased focus by banks on internal monitoring.

During the year meetings with Regional Heads continued. Necessary guidance was provided to the Regional Heads of the banks at Sialkot, Sukkur, Hyderabad, Mirpur (A-K) and Muzaffarabad on the subjects of speedy resolution of complaints, the cost to the bank in dealing with the complaint involving insignificant amounts as well as keeping in view the social standing of the complainants with a view to minimize the reputational risk to banks. Our experience in processing the complaints was also shared with those bankers.

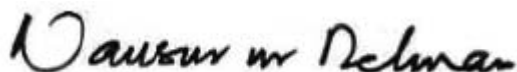
As in the previous years instances of systemic deficiencies and control weaknesses observed during the course of our investigation were reported to the State Bank of Pakistan (SBP) along with our recommendations. These, interalia, covers issues ranging from fraudulent withdrawals of customer's money through cheques drawn from duplicate cheque books carelessly issued against cheque book requisition forms fraudulently obtained by unscrupulous persons, partial retraction of Currency Notes from ATMs and matters relating to filing of Appeals against BMP Orders by Regional Managers/other field staff of the banks.

Besides, certain amendments were proposed in Part IV-A of the Banking Companies Ordinance, 1962, Electronic Transactions Ordinance, 2002 and Payment System and Electronic Fund Transfer Act, 2007, (with regards to cheques collected online) to safeguard the interest of the general public as well as banks.

From the organization perspective, I am glad to report that we have implemented HR policies initiated last year to strengthen the overall organizational structure and capacity building. Regular cadres of young and capable employees have been created and staff recruitment and induction of welfare policies have been introduced.

During my tenure as Banking Mohtasib I have observed that the banks' staff, especially those involved in field duties, need considerable improvement in the areas of communication, marketing and knowledge of Banking Laws and Practices. There is, therefore, a need to provide training to the bank staff in these areas. In this regard we are also in the process of compiling compendiums of all the Orders issued by the Banking Mohtasib Pakistan since 2005 as well as a booklet of selected cases for the guidance of the bankers and the general public. It is hoped that this will be of some help in guiding banking staff in dealing with customers and their complaints.

Last but not the least I am grateful to all my staff in the main Secretariat and the Regional Offices for their dedicated services towards providing speedy relief to the Complainants.



MANSUR-UR-REHMAN KHAN
Banking Mohtasib Pakistan

The Banking Mohtasib is an independent institution established under law (Part IV-A of Banking Companies Ordinance, 1962) to resolve public grievances against scheduled banks and disputes between banks.

Privatization coupled with the process of liberalization in Pakistan encouraged banks to rapidly expand products and services resulting in a manifold increase in the banking population in the country. Banks adapted to the new and open environment exceptionally well and responded by upgrading and transforming service delivery capability and by offering a range of new and innovative products to the market. However, in this dynamic process, there were bound to be disagreements and differences between banks and consumers. The increasing volume of associated complaints received at the central bank of the country and the Government's desire to provide an independent complaints resolution mechanism resulted in the appointment of the Banking Mohtasib in May 2005.

A number of countries have a Banking Ombudsman or a similar institution and each one has contributed to an improved and more efficient banking system.

The Banking Mohtasib's Role

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

The institution of Banking Mohtasib Pakistan provides an independent complaints resolution mechanism which is free, impartial, and prompt.

The services performed by office of the Banking Mohtasib are free of cost. As is the case in some other countries, banks share the costs of the institution. In Pakistan, the proportionate cost to each bank is determined by the central bank.

Scope & Jurisdiction

In terms of Part IV-A of Banking Companies Ordinance, 1962 (amended up to June 30, 2007), the authority and power exercised by the Banking Mohtasib have been specified for private and public sector banks. In relation to all 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 non-fulfillment of 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 mark up or interest rates on the ground of a violation of an agreement or of State Bank of Pakistan directives
- Complaints relating to payment of utility bills

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

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

In this regard, Banking Mohtasib has been given adequate powers to call for such information as would be relevant for the disposal of complaints provided banking confidentiality is not infringed.

However, Banking Mohtasib cannot accept complaints relating to bank policy. Specifically, the following matters lie outside the Banking Mohtasib's authority:

- Banking Mohtasib does not have the power to direct banks to grant loans and advances
- Banking Mohtasib has no jurisdiction to consider complaints against banks' loan mark-up policies, risk policies, or product and service pricing if included in schedule of charges, and any other policy matter
- Any matter that is sub-judice or has been decided upon by a court of law or by SBP is outside the purview of the Banking Mohtasib
- Grievances of bank employees or ex employees pertaining to terms and conditions of their service fall outside the jurisdiction of the Banking Mohtasib

The Banking Mohtasib may suggest procedural improvements at banks so that generalized systemic deficiencies are removed and service standards improved. He may also recommend to the State Bank to initiate an enquiry or take suitable action against a bank which has acted in violation of banking laws, procedures, regulations, or directives of the State Bank.

The law also provides that where complainants or banks do not agree with Banking Mohtasib's findings, they can appeal to State Bank of Pakistan within a period of 30 days otherwise the Order becomes final and binding. The Order passed by the Mohtasib, or any Order passed by the SBP in appeal, if not implemented within forty days renders the bank concerned to such an action as SBP may deem fit, including the imposition of fine or penalty.

Public Awareness

Complaint Forms, FAQ (Frequently Asked Questions) Leaflets and Posters titled "Banking Mohtasib and You", both in English and Urdu, are sent to branches of all commercial banks for awareness of bank customers about Banking Mohtasib's functions.

The Banking Mohtasib website is regularly updated and carries useful information regarding our scope of service, complaint procedure (with printable complaint forms), and appeal process. Law governing Banking Mohtasib (Chapter IV-A of Banking Companies Ordinance, 1962), BMP Annual Reports, briefs on the Federal and Provincial Ombudsman in Pakistan, and useful links are also available at the website.

The State Bank on the recommendation of Banking Mohtasib has directed the banks to print at a prominent place on the account statement the following message:

"For complaints which remain unresolved beyond 45 days, you may write to Banking Mohtasib Pakistan, Shaheen Complex, M.R. Kiyani Road, Karachi or visit. www.bankingmohtasib.gov.pk".

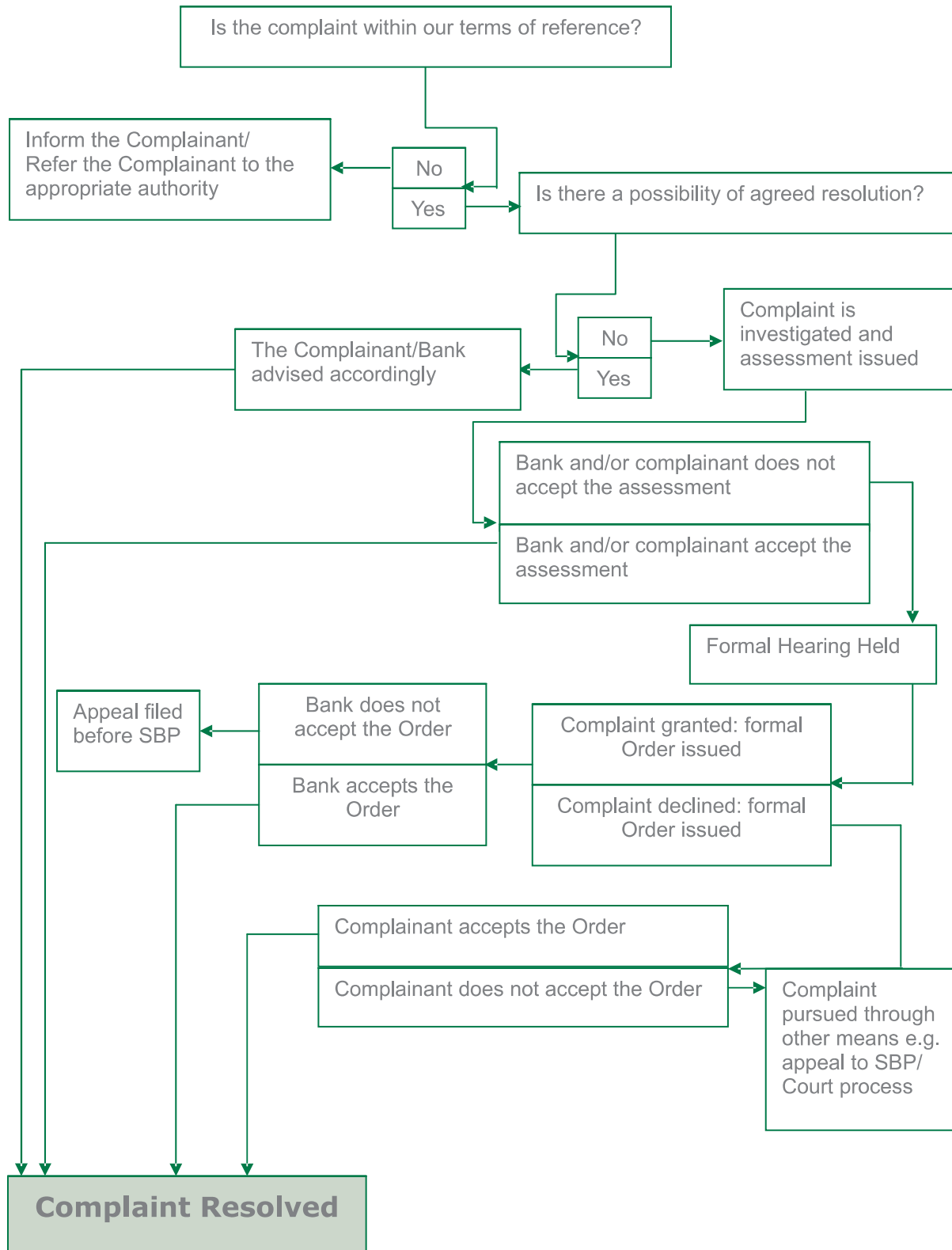
This has indeed gone a long way in spreading the message to the banking customers.

The Annual Reports in printed form is also released to the Print and Electronic Media as a part of public awareness programme.

Administrative Expenses

All expenses are charged proportionately to commercial banks. Administrative expenses incurred during the year were Rs.71,293,347/- which compared with Rs.60,334,449/- during 2010. The 18% increase (in expenses) was due to increase in salaries of employees and provision for leave as per IFRS (International Financial Reporting Standards), annual increase in rent of office premises, and increase in the rates of utilities. The amount of expenses also include capital expenditure on purchase of a motor vehicle, purchase of LCDs for replacement of old monitors, and preparing and furnishing the Hearing Room at BMP Secretariat, Karachi.

Complaint Flow Chart



Types of Complaints

We receive two types of complaints:

a) Informal Complaints:

These are the complaints which are not submitted by adopting the procedure as laid down in the Law.

Upon receipt of informal complaints, procedural guidance is provided to complainants and, where warranted, banks are asked to resolve the issue. During the year 2726 such complaints were received out of which 2646 complaints were suitably addressed and disposed of up to 31st December, 2011. As against this 2138 informal complaints were received during the year 2010.

Further breakup of informal complaints is given below:

● Informal services provided to walk-in complainants by our Officers	484
● Complaints made in writing but without completing the prescribed legal mandatory requirements	1,604
● Complaints received via email	638
Total informal complaints	2,726

The monthly average of informal complaints received during 2011 is 227, which reflects 27.5% increase over the monthly average of 178 such complaints received during 2010.

b) Formal Complaints:

These are complaints which are submitted in writing and in accordance with the procedure prescribed in chapter IV A of the Banking Companies Ordinance, 1962 i.e. on the prescribed complaint form, duly attested by an Oath Commissioner, and after a notice has already been served upon the Bank.

Formal complaints received during the year 2011 were 896, showing a monthly average of about 75 reflecting a 14.4% decrease over a total of 1047 complaints in 2010 and having the monthly average of 87. However, the combined total of formal and informal complaints comes to 3622 in 2011 and shows an overall increase of 13.7% over total of 3185 complaints in 2010. Given below is a yearly comparison of formal and informal complaints received, starting from 2005, the year the Banking Mohtasib office started functioning:

Formal and Informal Complaints – A Year-wise Comparison

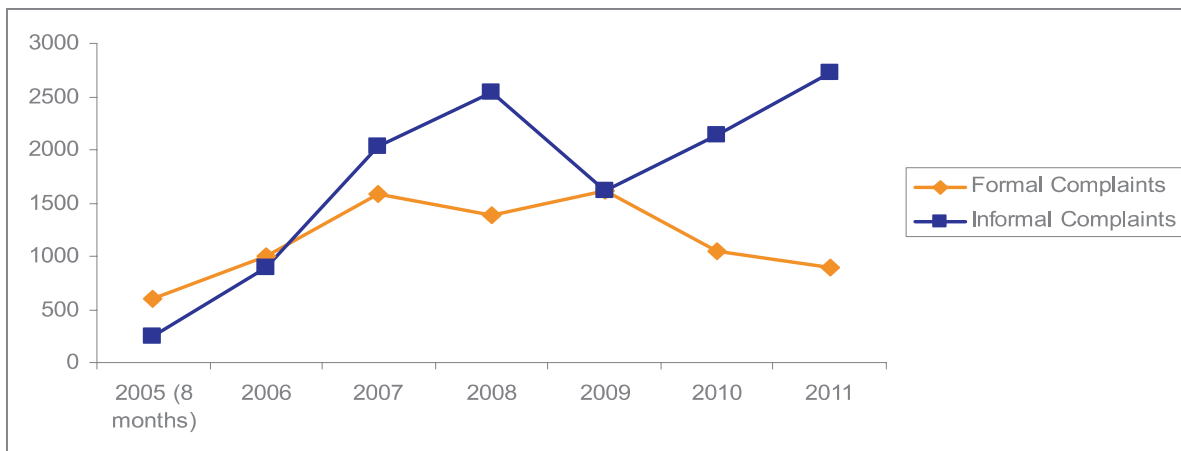
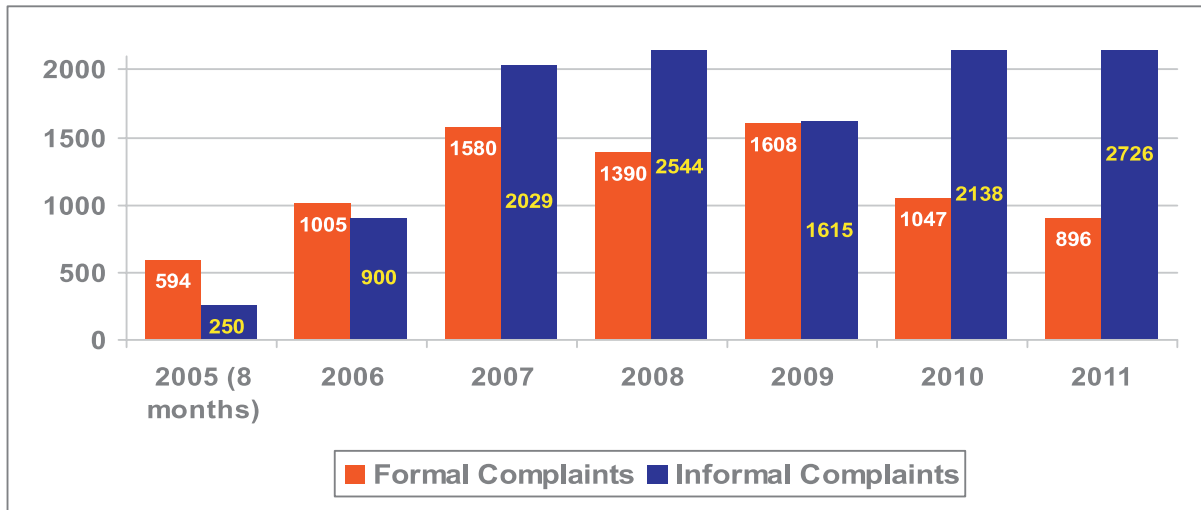
Year	Formal Complaints	Informal Complaints	Total
2005 *	594	250	844
2006	1005	900	1905
2007	1580	2029	3609
2008	1390	2544	3934
2009	1608	1615	3223
2010	1047	2138	3185
2011	896	2726	3622
Total	8120	12202	20322

* from May 2, 2005

The 13.7% rise in total complaints received during the year 2011 is largely due to the increase in informal complaints. The decline in the number of formal complaints is mainly due to our initiative of dealing with the complaints at the initial stage by providing a speedy resolution of problems wherever possible. Many complaints are now resolved through phone calls, fax, or emails without the need for lodging a formal complaint.

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

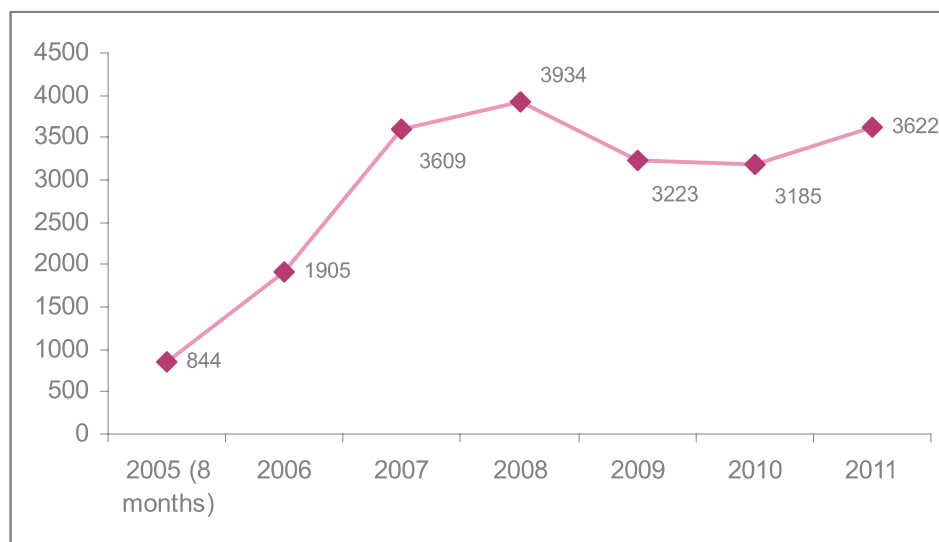
Complaint Traffic (Formal and Informal) since Inception



Similarly, the annual traffic of total complaints received can be viewed by following bar chart and trend.

Annual Traffic of Total Complaints since Inception





Breakup (Region-wise) of Formal Complaints

Region	Complaints	%
Balochistan	16	2
Khyber Pakhtunkhwa, Azad Kashmir, Gilgit Baltistan	89	10
Karachi	182	20
Sindh (other than Karachi)	60	7
Punjab (North)	268	30
Lahore	201	22
Punjab (South)	80	9
Total	896	

The Resolution Process

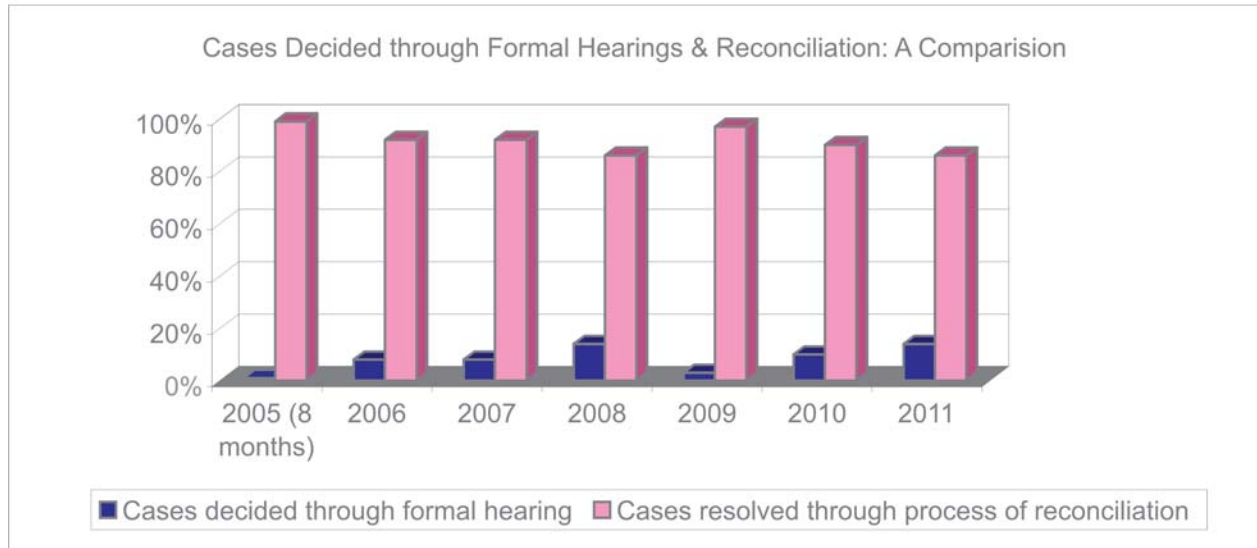
In handling complaints, the main objective is to facilitate the resolution through an amicable process of reconciliation. Due to our constant interaction with senior management in the field, banks usually make direct contact with the complainants during the enquiry phase, resolve their grievances, and obtain letters of satisfaction.

Where resolution is not forthcoming, the issue is analyzed and the concerned bank presented with our findings and recommendations on how best to settle the dispute. In most cases, banks accept the recommendations and the dispute is resolved. However, where banks contest the recommendations, they are provided an opportunity of Hearing in terms of Section 82D (3) of the Banking Companies Ordinance, 1962 and an appropriate formal Order is issued.

Given below is the table showing a yearly comparison of the total number of orders passed since inception against the total number of complaints resolved, followed by a graphic illustration depicting the yearly comparison of total cases decided through formal hearings and through reconciliation process:

Orders Passed Since Inception

Year	Total Formal Complaints Resolved	Orders Passed
2005 (8 months)	225	2
2006	665	52
2007	772	63
2008	337	47
2009	1776	62
2010	916	94
2011	823	139
Total	5514	459



Summary - Complaint (Formal) Flow in 2011

As on January 1, 2011 there were 106 unresolved complaints. 896 complaints were received during the year, out of these 684 were resolved amicably through reconciliation while orders were passed in 139 cases. 80 complaints were rejected either for not fulfilling the required mandatory legal process or for not falling within our jurisdiction. 99 complaints were outstanding as on December 31, 2011. The position is summarized as under.

Complaints on Hand as on January 1, 2011	106
New Complaints received	896
Total	<u>1002</u>
Orders issued	139
Amicably resolved through reconciliation	684
Complaints rejected	80
Total	<u>903</u>
Complaints on Hand as on December 31, 2011	<u>99</u>

Complaint Categories

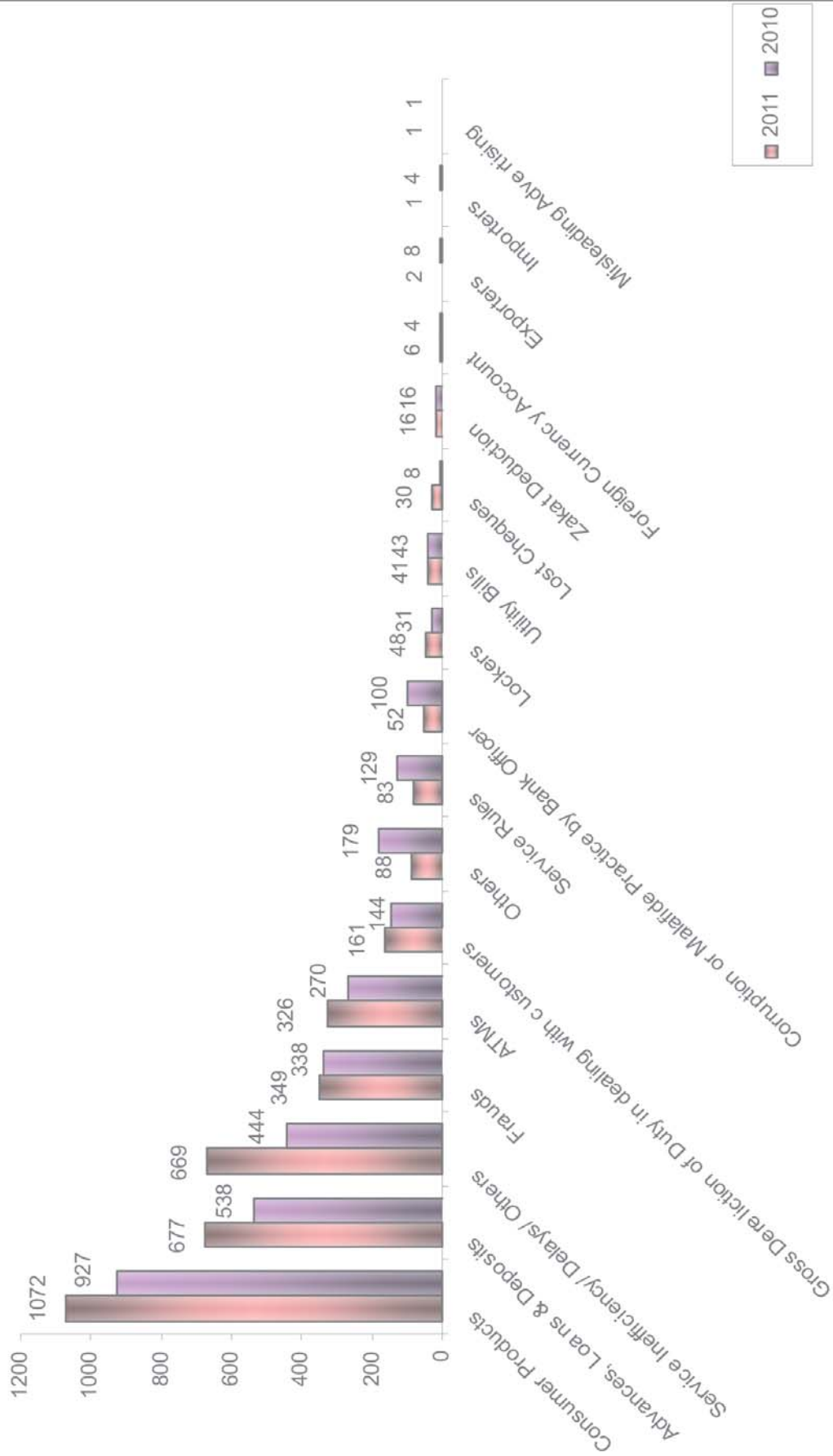
Let us now look at the overall (total) complaints received in the year 2011 under different categories, as compared with those received in 2010. As mentioned earlier in the report, the combined total of formal and informal complaints shows an overall increase of 13.7% over 2010, largely due to the increase in informal complaints.

The table followed by a chart illustrates the comparison between the total complaints received during 2011 and 2010 under major categories.

S. No.	Categories	No. of Complaints		Difference	% (Increase/Decrease)
		2011	2010		
1	Consumer Products	1072	927	145	15.6
2	Advances, Loans & Deposits	677	538	139	25.8
3	Service Inefficiency/ Delays/ Others	669	444	225	50.7
4	Frauds	349	338	11	3.3
5	ATMs	326	270	56	20.7
6	Gross Dereliction of Duty in dealing with customers	161	144	17	11.8
7	Others	88	179	(91)	(50.8)
8	Service Rules	83	129	(46)	(35.7)
9	Corruption or Malafide Practice by Bank Officer	52	100	(48)	(48)
10	Lockers	48	31	17	54.8
11	Utility Bills	41	43	(2)	(4.7)
12	Lost Cheques	30	8	22	275
13	Zakat Deduction	16	16	0	0
14	Foreign Currency Account	6	4	2	50
15	Exporters	2	8	(6)	(75)
16	Importers	1	4	(3)	(75)
17	Misleading Advertising	1	1	0	0
	Total	3622	3185	437	13.7

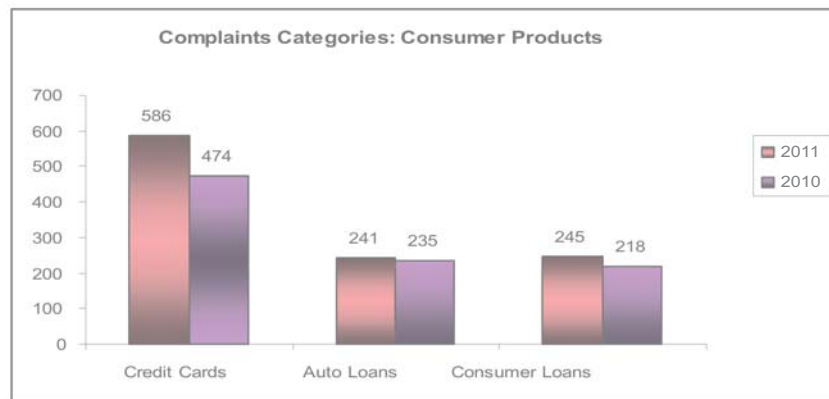
* figures within (brackets) show the decreasing trend.

Total Complaints Received: Categories



Complaints received under the category of Consumer Products may further be broken down in following three major categories.

S. No.	Categories	No. of Complaints		Difference	% (Increase/Decrease)
		2011	2010		
1	Credit Cards	586	474	112	23.6
2	Auto Loans	241	235	6	2.6
3	Consumer Loans	245	218	27	12.4
	Total	1072	927	145	15.6



Complaint Categories: Formal Complaints

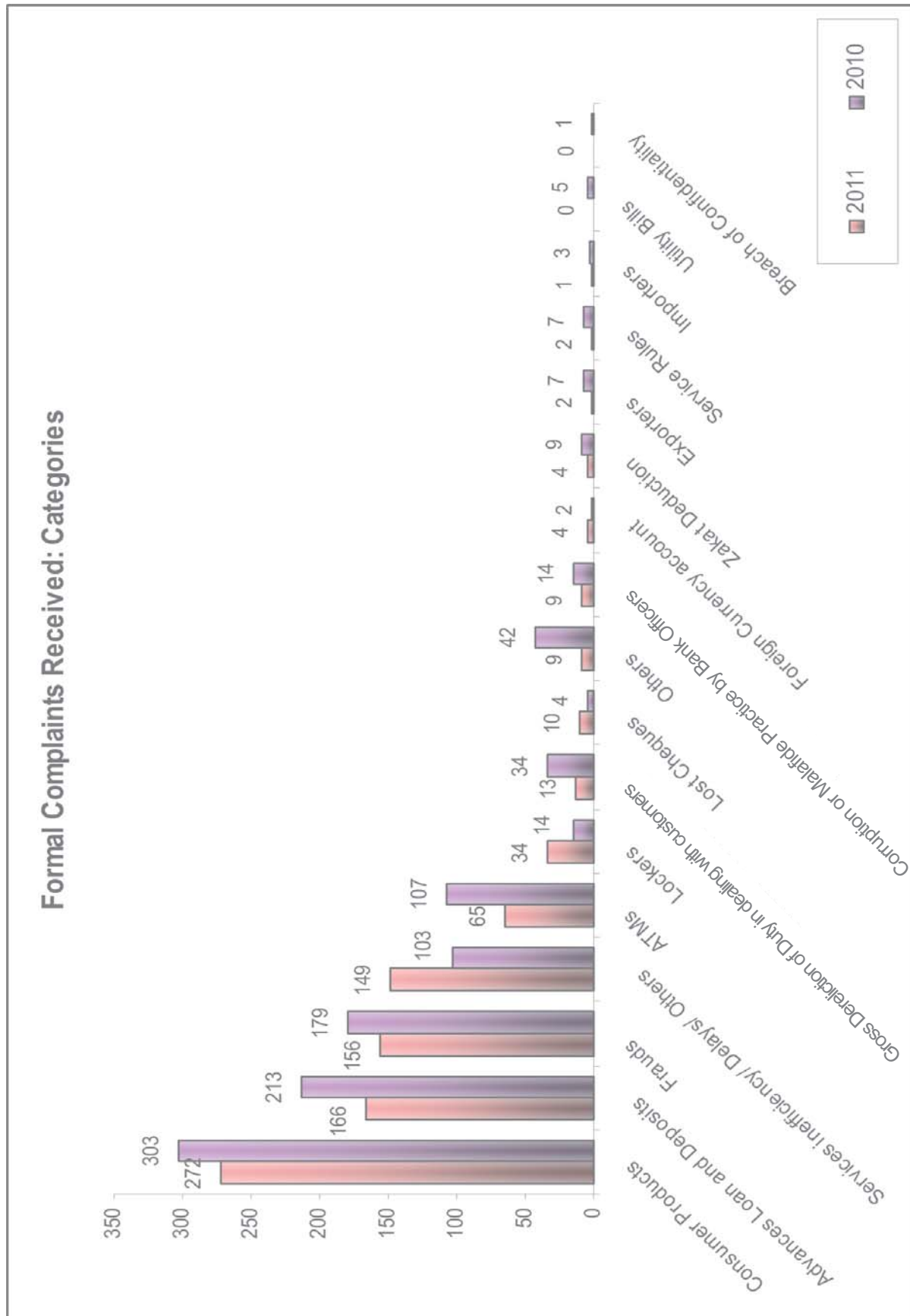
Formal complaints received during the years 2011 and 2010 may be classified in the following broad categories:

S. No.	Categories	No. of Complaints		Difference	% (Increase/ Decrease)
		2011	2010		
1	Consumer Products	272	303	(31)	(10.2)
2	Advances, Loans & Deposits	166	213	(47)	(22.1)
3	Frauds	156	179	(23)	(12.8)
4	Services inefficiency/ Delays/ Others	149	103	46	44.7
5	ATMs	65	107	(42)	(39.3)
6	Lockers	34	14	20	142.9
7	Gross Dereliction of Duty in dealing with customers	13	34	(21)	(61.8)
8	Lost Cheques	10	4	6	150
9	Others	9	42	(33)	(78.6)
10	Corruption or Malafide Practice by Bank Officers	9	14	(5)	(35.7)
11	Foreign Currency account	4	2	2	100
12	Zakat Deduction	4	9	(5)	(55.6)
13	Exporters	2	7	(5)	(71.4)
14	Service Rules	2	7	(5)	(71.4)
15	Importers	1	3	(2)	(66.7)
16	Utility Bills	0	5	(5)	(100)
17	Breach of Confidentiality	0	1	(1)	(100)
	Total	896	1047	(151)	(14.4)

* figures within (brackets) show the decreasing trend.

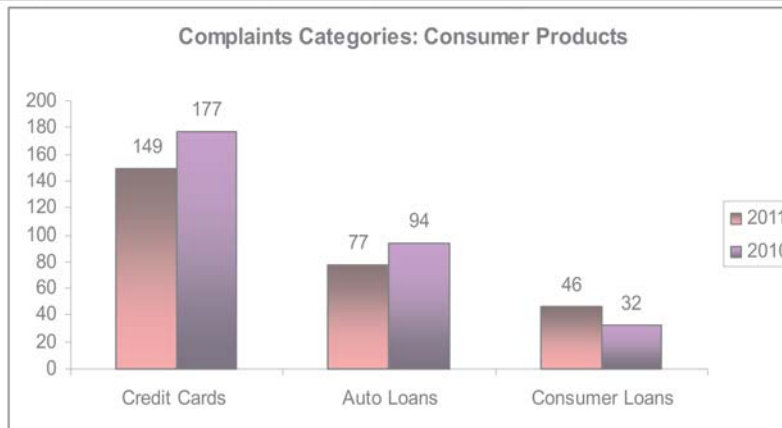
From the above comparison, it may be observed that overall there has been a decrease of 19.3% in formal complaints relating to Consumer Products; Advances, Loans & Deposits; and ATMs when compared with the corresponding numbers in 2010. This may be attributed to a general downward trend in the consumer products market complemented by an increased public awareness about the terms and conditions involved in lending, especially in consumer financing. The reason behind increase in 'locker' cases during the year was receipt of a number of complaints from different parts of Swat regarding breakage and looting of contents of lockers in different localities during insurgency in the past years.

The bar chart given below illustrates the comparison between the formal complaints received during 2011 and 2010 under major categories:



Formal complaints received under the category of Consumer Products may further be broken down in following three major categories.

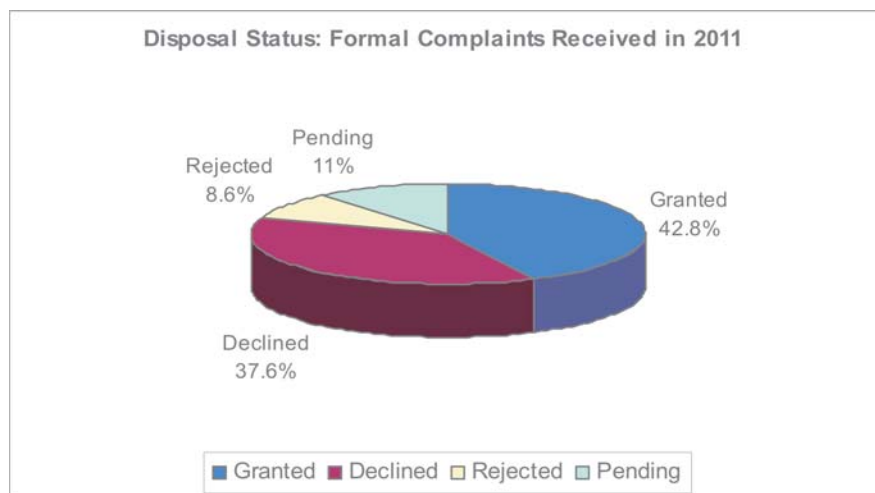
S. No.	Categories	No. of Complaints		Difference	% (Increase/Decrease)
		2011	2010		
1	Credit Cards	149	177	(28)	(15.8)
2	Auto Loans	77	94	(17)	(18.1)
3	Consumer Loans	46	32	14	43.8
	Total	272	303	(31)	(10.2)



The above illustrations show 15.8% reduction in the number of complaints for Credit Cards as compared to 2010. Similarly, Auto Loans complaints have registered an 18.1% decrease as compared to 2010, while Consumer Loans complaints rose by 43.8%.

Disposal of Complaints

The chart given below shows the disposal status of the 896 formal complaints received during the year 2011, while the table gives a comparison of total complaints (formal) received in 2010 and 2011:



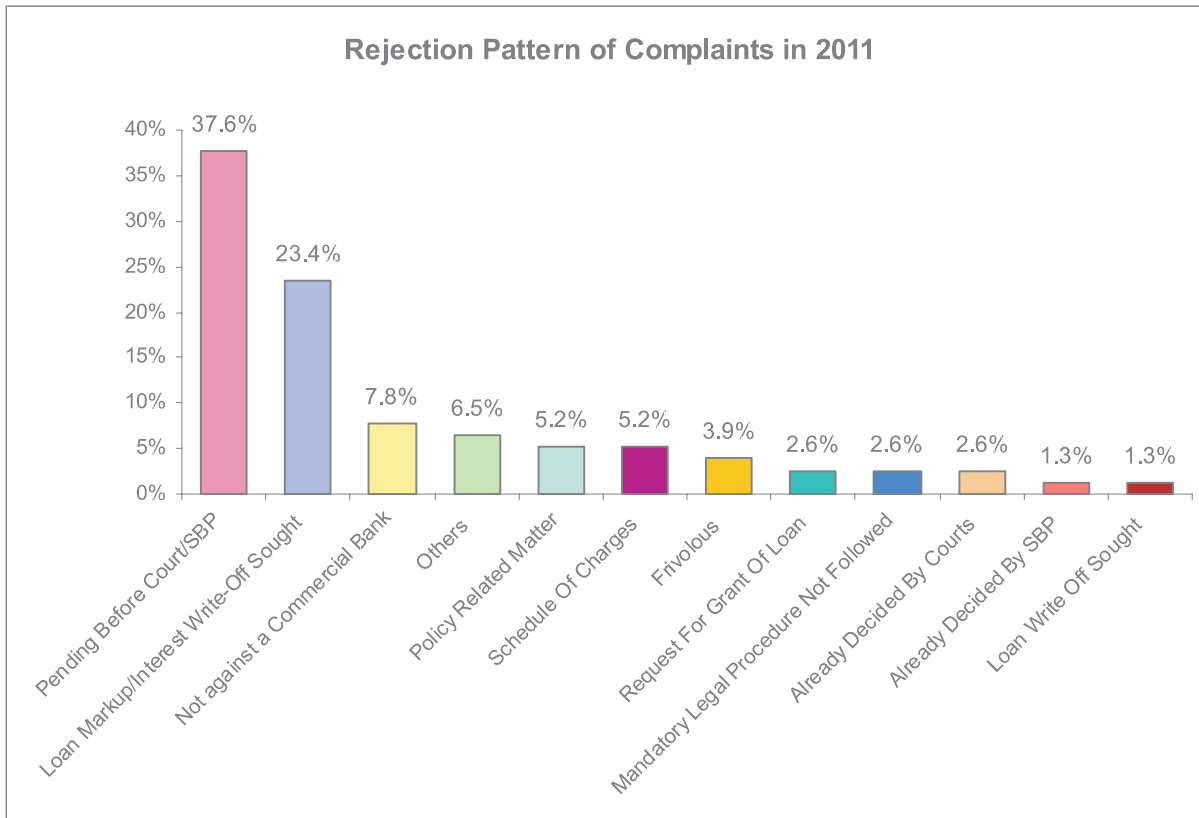
Disposal Status of Complaints: 2010 & 2011

Status	2011	%	2010	%
Granted	383	42.7	362	34.6
Declined	337	37.6	399	38.1
Rejected	77	9.0	180	17.2
Pending	99	11.0	106	10.1
Total	896		1047	

Rejection Pattern of Complaints

From the above table, it can be seen that in the year 2011, 77 complaints (8.6% of total formal complaints) were rejected. Out of these, 32 (41.5%) complaints related to cases that were either decided by SBP/ Courts or were pending with them, while 18 (23.4%) related to write-off in loan markup. Six complaints (7.8%) were against Non-Bank Financial Institutions/ Microfinance Banks which are outside our jurisdiction, while the rest related to bank policy matters, such as levy of charges under banks' schedule of charges, reduction in loan markup rates, loan grant or write-off requests, frivolous complaints, or those where the complainants did not comply with the mandatory legal requirement of serving a notice to the bank.

The following chart illustrates the rejection pattern of complaints received in 2011:



Bank-wise Disposal of Complaints

In addition to 896 formal complaints received during the year 2011, 106 complaints pertained to previous years and were unresolved as on December 31, 2010. The following tables show bank-wise disposal of these 1002 complaints:

Table 1: Bank-wise disposal of 1002 complaints received during the year 2011 and brought forward from previous years

S. No	Bank	Total	Rejected	Declined	Granted	Amount claimed (Rs.)	Amount granted (Rs.)	Pending (31-12-11)
1	Albaraka Bank (Pakistan) Limited	5	0	3	2	50,000	50,000	0
2	Allied Bank Limited	64	1	32	20	10,483,739	10,141,099	11
3	Askari Bank Limited	34	1	7	22	1,519,040	1,236,280	4
4	Bank Al Habib Limited	9	0	5	2	501,500	500,500	2
5	Bank Alfalah Limited	82	10	31	37	13,159,626	12,471,441	4
6	Bank Islami Pakistan Ltd.	7	0	5	2	0	0	0
7	Barclays Bank Plc	1	0	1	0	0	0	0
8	Burj Bank Limited*	1	0	1	0	0	0	0
9	Citibank N.A.	19	1	8	9	2,821,939	2,135,399	1
10	Dubai Islamic Bank Pakistan Limited	5	0	1	3	195,330	195,330	1
11	Faysal Bank Limited	59	4	24	26	43,672,406	4,838,875	5
12	First Women Bank Limited	1	0	1	0	0	0	0
13	Habib Bank Limited	107	18	43	42	11,835,587	10,226,736	4
14	Habib Metropolitan Bank Limited	1	0	0	1	310,000	40,015	0
15	HSBC Bank Middle East Limited	6	1	2	2	989	989	1
16	Industrial Development Bank of Pakistan	1	0	0	1	19,160,000	19,160,000	0
17	KASB Bank Limited	9	0	5	4	233,429	233,429	0
18	MCB Bank Limited	132	19	48	53	6,659,486	5,659,348	12
19	Meezan Bank Limited	13	0	7	3	412,635	412,635	3
20	Mybank Limited	2	0	1	1	0	0	0
21	National Bank of Pakistan	111	5	36	60	7,683,369	3,975,491	10
22	NIB Bank Limited	29	1	11	14	7,414,103	7,414,103	3
23	Samba Bank Limited	2	1	1	0	0	0	0
24	Silk Bank Limited	9	1	4	2	20,000	20,000	2
25	SME Bank Limited	1	0	1	0	0	0	0
26	Soneri Bank Limited	8	1	3	3	10,922,799	4,616,894	1
27	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	97	6	37	42	35,365,564	25,640,559	12
28	Summit Bank Limited	8	0	7	0	0	0	1
29	The Bank of Khyber	3	0	1	2	5,908,139	5,908,139	0
30	The Bank of Punjab	14	2	8	4	39,760	39,760	0
31	The Punjab Provincial Cooperative Bank Limited	1	0	1	0	0	0	0
32	United Bank Limited	144	2	52	69	26,779,407	8,462,711	21
33	Zarai Taraqati Bank Ltd.	11	1	4	5	10,000	0	1
34	Institutions other than banks	6	5	1	0	0	0	0
	Total	1002	80	392	431	205,158,847	123,379,733	99

* formerly Dawood Islamic Bank Limited

Table 2: Bank-wise disposal of 896 complaints received during the year 2011

S. No	Bank	Total	Rejected	Declined	Granted	Amount claimed (Rs.)	Amount granted (Rs.)	Pending (31-12-11)
1	Albaraka Bank (Pakistan) Limited	5	0	3	2	50,000	50,000	0
2	Allied Bank Limited	49	1	24	13	1,985,454	1,704,463	11
3	Askari Bank Limited	31	1	6	20	1,479,340	1,200,946	4
4	Bank Al Habib Limited	8	0	5	1	1,500	500	2
5	Bank Alfalah Limited	80	10	29	37	13,159,626	12,471,441	4
6	Bank Islami Pakistan Limited	5	0	3	2	0	0	0
7	Barclays Bank Plc	1	0	1	0	0	0	0
8	Burj Bank Limited*	1	0	1	0	0	0	0
9	Citibank N.A.	17	1	6	9	2,821,939	2,135,399	1
10	Dubai Islamic Bank Pakistan Limited	3	0	0	2	195,330	195,330	1
11	Faysal Bank Limited	54	4	22	23	1,692,406	1,686,395	5
12	First Women Bank Limited	1	0	1	0	0	0	0
13	Habib Bank Limited	95	15	39	37	9,905,587	8,479,424	4
14	Habib Metropolitan Bank Limited	1	0	0	1	310,000	40,015	0
15	HSBC Bank Middle East Limited	5	1	2	1	0	0	1
16	Industrial Development Bank of Pakistan	1	0	0	1	19,160,000	19,160,000	0
17	KASB Bank Limited	9	0	5	4	233,429	233,429	0
18	MCB Bank Limited	122	19	44	47	6,560,986	5,626,848	12
19	Meezan Bank Limited	11	0	6	2	635	635	3
20	Mybank Limited	1	0	1	0	0	0	0
21	National Bank of Pakistan	102	5	31	56	7,355,369	3,647,491	10
22	NIB Bank Limited	25	1	9	12	7,414,103	7,414,103	3
23	Samba Bank Limited	1	1	0	0	0	0	0
24	Silk Bank Limited	8	1	3	2	20,000	20,000	2
25	SME Bank Limited	1	0	1	0	0	0	0
26	Soneri Bank Limited	7	1	2	3	10,922,799	4,616,894	1
27	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	83	6	30	35	16,770,739	7,063,240	12
28	Summit Bank Limited	6	0	5	0	0	0	1
29	The Bank of Khyber	2	0	1	1	5,735,139	5,735,139	0
30	The Bank of Punjab	13	2	7	4	39,760	39,760	0
31	The Punjab Provincial Cooperative Bank Limited	1	0	1	0	0	0	0
32	United Bank Limited	130	2	44	63	19,544,427	3,952,651	21
33	Zarai Taraqati Bank Limited	11	1	4	5	10,000	0	1
34	Institutions other than banks	6	5	1	0	0	0	0
	Total	896	77	337	383	125,368,568	85,474,103	99

* formerly Dawood Islamic Bank Limited

Table 3: Bank-wise disposal of 106 complaints brought forward from previous years

S. No	Bank	Total	Rejected	Declined	Granted	Amount claimed (Rs.)	Amount granted (Rs.)	Pending (31-12-11)
1	Allied Bank Limited	15	0	8	7	8,498,285	8,436,636	0
2	Askari Bank Limited	3	0	1	2	39,700	35,334	0
3	Bank Al Habib Limited	1	0	0	1	500,000	500,000	0
4	Bank Alfalah Limited	2	0	2	0	0	0	0
5	Bank Islami Pakistan Limited	2	0	2	0	0	0	0
6	Citibank N.A.	2	0	2	0	0	0	0
7	Dubai Islamic Bank Pakistan Limited	2	0	1	1	0	0	0
8	Faysal Bank Limited	5	0	2	3	41,980,000	3,152,480	0
9	Habib Bank Limited	12	3	4	5	1,930,000	1,747,312	0
10	HSBC Bank Middle East Limited	1	0	0	1	989	989	0
11	MCB Bank Limited	10	0	4	6	98,500	32,500	0
12	Meezan Bank Limited	2	0	1	1	412,000	412,000	0
13	Mybank Limited	1	0	0	1	0	0	0
14	National Bank of Pakistan	9	0	5	4	328,000	328,000	0
15	NIB Bank Limited	4	0	2	2	0	0	0
16	Samba Bank Limited	1	0	1	0	0	0	0
17	Silk Bank Limited	1	0	1	0	0	0	0
18	Soneri Bank Limited	1	0	1	0	0	0	0
19	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	14	0	7	7	18,594,825	18,577,319	0
20	Summit Bank Limited	2	0	2	0	0	0	0
21	The Bank of Khyber	1	0	0	1	173,000	173,000	0
22	The Bank of Punjab	1	0	1	0	0	0	0
23	United Bank Limited	14	0	8	6	7,234,980	4,510,060	0
	Total	106	3	55	48	79,790,279	37,905,630	0

Complaints per Branch

Table showing the number of complaints received against each bank during the year 2011 taking into account bank size in terms of its branches

S. No	Bank	Complaints Received	Branches	Complaints per Branch
1	Albaraka Bank (Pakistan) Limited	5	31	0.16
2	Allied Bank Limited	49	837	0.06
3	Askari Bank Limited	31	243	0.13
4	Bank Al Habib Limited	8	279	0.03
5	Bank Alfalah Limited	80	345	0.23
6	Bank Islami Pakistan Limited	5	102	0.05
7	Barclays Bank Plc	1	15	0.07
8	Burj Bank Limited*	1	50	0.02
9	Citibank N.A.	17	26	0.65
10	Dubai Islamic Bank Pakistan Limited	3	84	0.04
11	Faysal Bank Limited	54	165	0.33
12	First Women Bank Limited	1	39	0.03
13	Habib Bank Limited	95	1499	0.06
14	Habib Metropolitan Bank Limited	1	135	0.01
15	HSBC Bank Middle East Limited	5	13	0.38
16	Industrial Development Bank of Pakistan	1	17	0.06
17	KASB Bank Limited	9	102	0.09
18	MCB Bank Limited	122	1060	0.12
19	Meezan Bank Limited	11	205	0.05
20	Mybank Limited	1	86	0.01
21	National Bank of Pakistan	102	1372	0.07
22	NIB Bank Limited	25	236	0.11
23	Samba Bank Limited	1	31	0.03
24	Silk Bank Limited	8	88	0.09
25	SME Bank Limited	1	21	0.05
26	Soneri Bank Limited	7	216	0.03
27	Standard Chartered Bank (Pakistan) Ltd.	83	171	0.49
28	Summit Bank Limited	6	47	0.13
29	The Bank of Khyber	2	46	0.04
30	The Bank of Punjab	13	293	0.04
31	The Punjab Provincial Cooperative Bank Limited	1	160	0.01
32	United Bank Limited	130	1121	0.12
33	Zarai Taraqiati Bank Limited	11	348	0.03
34	Institutions other than banks	6	0	-
	Total	896		

* formerly Dawood Islamic Bank Limited

It is accepted that the complaints data as presented, may still not project a fair reflection of a bank's service quality owing to the size of their portfolio. Even if the complaints are measured against the number of customers of a bank, it would not be reflective of true position owing to the fact that it is not possible to take into account the number of utility bills collected at a branch which is sizeable and also proves to generate complaints. Thus, how best to present complaints data is an endless debate. We expect readers to keep the foregoing in mind while making comparisons.

No formal complaint has been received against the following six banks during the year 2011:

S. No.	Name of Bank
1	Deutsche Bank AG
2	Industrial and Commercial Bank of China Limited
3	JS Bank Limited
4	Oman International Bank S.A.O.G
5	Sindh Bank Limited
6	The Bank of Tokyo Mitsubishi Limited

Observing and maintaining quality service standards is the crux of banking. There cannot be two opinions that with the introduction of consumer financing, banking industry has become a service industry. It is also a fact that customers frequently offer feedback which at times takes the form of a complaint. No matter how the delivery, it comes down to what is done with the feedback and the way banks resolve the complaints which is crucial. In depth analysis of complaints received from its customers provides an opportunity to a bank's management to further improve the features of its products; it should be accepted in good grace and not defended or controverted where the bank's fault is evident.

In 2011, we came across cases where banks were found negligent in fulfilling their duties but still maintained an indifferent, and at times resentful, attitude towards the complainant and the complaint resolution process. In many cases, despite the complainant having served the mandatory notice to the concerned bank, the bank remained adamant or indifferent to the customer's complaint. The following examples highlight this attitude:

The complainant, an employee of a state-owned enterprise, stated that he maintained his account with a Bank for 14 years. On October 3, 2011, he applied for an ATM Card and submitted the required form along with a copy of his CNIC. After the time given, when he approached the Bank, his ATM Application Form was returned for want of the requisite CNIC copy. He then resubmitted the form along with the CNIC copy. When the ATM Card was not delivered to him even after about 25 days, he visited the Bank again but he was then asked to show his CNIC in original which per chance he was not carrying with him at that time. According to the complainant, he told the CSM that he was their old account holder and that a CNIC copy was available in the Bank's record, but to no avail. When the complainant reported the matter to the Branch Manager, both the CSM and the Branch Manager allegedly misbehaved with him. They also reported against the complainant to his employers.

Later, the complainant approached us once again to report that a cheque presented by him at the counter of another Branch of the Bank was returned to him with the objection that his CNIC had expired. He provided us copy of his CNIC, issued on 11-03-2002 with validity up to 29.02.12, which was available in the Bank's record.

The above case can be considered a glaring example of arrogant and vengeful attitude adopted by the field functionaries of some banks.

In another case, a complainant availed an Auto Finance facility from a Bank with the repayment period spread over five years. The Bank deducted installments through cheques for about 2 years and then suddenly stopped deduction without any intimation to the borrower. The borrower on his part kept on depositing monthly installments in his account and also wrote reminder letters to the manager for deduction, adding that he would not be responsible for any late payment charges. After a few months, he received a legal notice from the Bank asking him to pay the overdue installments together with late payment penalties. He contacted the Bank and explained the factual position but the Bank insisted on late payment charges. The complainant then approached us and on our intervention, the Bank issued a clearance certificate to the complainant without charging late payment fee.

The matter could have been resolved without involvement of the Banking Mohtasib had the Bank's staff revisited the issue and checked the account before demanding late payment charges from the complainant and particularly when he approached the Bank with the evidence of repayments made by him.

In yet another case (included as a separate case study in this report), the complainant, who was the Managing Director of certain flour mills, was issued two crossed “Payees Account Only” cheques for a total amount of Rs.5.735 million, payable to the Flour Mills under a contract with a Government Department. The cheques were collected by his representative who was only authorised for the purpose of collection of cheques and their deposit in the account of the Flour Mills. The complainant alleged that the proceeds of the cheques were, in connivance with the representative and in blatant contravention of Section 123-A of the Negotiable Instruments Act, 1881, credited by the bank in the representative's personal account although the Flour Mill did not have any account with that bank. Upon enquiry, the bank admitted that due to oversight of the bank's junior staff, the cheques were erroneously credited in a personal account. It, however, contended that the complainant had lodged the complaint after a long and unexplained delay. The bank completely failed to show how that delay disentitled the complainant from a remedy against the totally illegal act of the bank.

These and many more such incidents show that banks still need to improve their internal processes and service standards to provide service that is quick, responsible, error-free, and convenient. Such actions on the part of bank functionaries (like the instances quoted above) not only expose their bank to reputational risk but also affect the business development efforts of the bank. Banks should not lose sight of the fact that about 90% of the banking system is in private sector, and there is a need for banks to focus on the issue which incidentally is the legacy of the times when the banks were in public sector.

To help establish a customer service culture, staff members need to have resources and the training to be able to resolve customer problems with full knowledge of the relevant banking laws and practices. Without any doubt, investing in personnel education and service discipline gives a bank a competitive advantage, the ultimate reward for providing excellent service being that the customers keep coming back. As pointed out in the last report also, the acid test of service culture lies in demonstrating compassion and a service oriented mindset while responding to complaints.

During the course of investigation of complaints, we sometimes come across systemic deficiencies and control weaknesses within banks. Such weaknesses are brought to the attention of senior bank management. For issues of a critical nature, a report is submitted to the State Bank of Pakistan for their information and necessary action.

During the year under report, we handled many complaints where lack of prudent banking practices facilitated frauds. There were also instances that highlighted a need for amendment in the relevant laws or required fresh regulatory instructions. For some systemic issues, we have also proposed a role of Pakistan Banks' Association (PBA) in their resolution. All these recommendations have been conveyed to the State Bank of Pakistan.

This section highlights these issues not only to facilitate appropriate regulatory intervention but also to increase awareness of the stakeholders, so vital for ensuring a healthy and efficient banking system.

1. Filing and signing of customers' application by bank officials

Instances have come to our notice where the customers, especially the illiterate who are usually not able to fill in the required forms for funds transfer, request the bank's official to fill in the forms for them. At times the bank's staff does so and sometimes even signs the forms. Later, complaints of embezzlement of money are raised by such customers.

We have recommended that the State Bank may refer the issue to PBA to consider issuing instructions that bank's staff should only accept remittance application forms which have been signed by their customers or their thumb impressions are affixed in the presence of a responsible bank official. Where an illiterate client makes such requests, the bank officials should further make a note on the form that the contents were duly read out to the client before his thumb impression was placed on the form. Moreover, bank's staff should not fill in deposit slips, cheques, and remittance forms for their customers.

2. Internet Banking transactions by less educated/ illiterate customers

It has been observed that some recruiting agents offer jobs to uneducated or partly educated persons in foreign countries and lure them into opening bank accounts and depositing substantial amounts in the newly opened accounts as a prerequisite for obtaining visas. While opening the account, such persons are asked to sign account opening forms, filled in by these agents, which also include the instructions to use Internet Banking facility of the bank. Subsequently, the password/ PIN number for operating the internet banking account is obtained by the recruiting agent as he has access to all the personal information of the account holders including the phone numbers. Later, the amount deposited in the accounts is withdrawn through internet banking transactions by these agents.

It was recommended that the banks should ensure before approving any request for internet banking that the prospective account holder understands the basics of the facility, particularly the importance of maintaining the secrecy of the PIN number/ password (subsequently provided to them by the Bank) and which is to be used for operating the internet banking account. They should also be warned of the possible risks of misuse of internet banking by other persons. Preferably, an indemnity bond should also be got signed in order to safeguard the interest of the Bank.

It would also be helpful if a minimum education level is prescribed for extending such facility to the customers.

3. Encashment of cheques by unscrupulous persons by fraudulent alteration

There have been instances of frauds whereby persons claiming to be representatives of a Government organization visit shopkeepers selling building material etc and other merchant ware and indicate their intention of purchasing the material. After negotiating the price, they ask the shopkeeper to give a pay order for Rs.500/- for registration/ enlistment of his shop with the Government organization as an approved supplier. When the unsuspecting shopkeeper tries to arrange for a pay order from a bank, the imposters tell the shopkeeper that they have other work to do and cannot wait for the time it takes to get the pay order issued. They then propose that instead, a cheque for a small amount, say Rs.500/-, would do. The shopkeeper thereupon gives them a cheque for Rs.500/-.

The cheque is later chemically altered for a larger amount which is then withdrawn either in cash or through collection using the online Modem. The fraud has been reported from a number of places, especially from Sialkot, Faisalabad, and Karachi.

We have proposed that PBA may be asked to consider advising the zonal and field staff of Banks to create awareness amongst the shopkeepers of their respective area about this type of fraud and advise them not to issue any cheque against such inducement.

4. New Cheque books issued to non-account holders

It has been observed that a number of bank branches issue cheque books on the basis of loose requisition slips and letters purported to be issued by the account holder stating that the cheque books issued to him earlier had been stolen or lost. When a new cheque book is issued to the holder of the letter it is used to draw money through forged cheques. After issuance of this cheque book, at times the unsuspecting account holder draws cheques from the old cheque book, which are also encashed by the bank notwithstanding the fact that the earlier cheque book is reported stolen or lost. In order to curb the incidence of fraud in such cases, it was proposed that while issuing a new cheque book on the basis of a loose requisition slip, the presence of the account holder and his written confirmation should be ensured by the branch staff. Besides, in case of loss of cheque book, a caution mark should be put in the account.

5. Fraudulent payment of cheques payee not available at address given in CNIC

Banks make payment of cheques at remote branches using the 'On-Line' facility. There have been instances where payment of a forged cheque was made by a remote branch to the bearer of the cheque after obtaining CNIC copy of the payee or the bearer. When the account holder lodged a complaint about the payment of the cheque under his forged signatures and investigation was carried out by the Bank, it transpired that the person to whom the forged cheque was paid was not available at the address given in the CNIC or in the Verisys System of NADRA, thus defeating the very purpose of obtaining CNIC. Efforts made to ascertain the identity of the person remained unfruitful due to bureaucratic hurdles, like routing of request through different ministries and departments of the Government.

This has placed the banks and account holders in a difficult position as the trail is lost and they are unable to recover their money. Besides, in a number of cases, the forged cheques were collected in a bank account but the account holder was not available at the address given in CNIC. It, therefore, appears desirable that the condition to obtain an introduction from a known person or an account holder of the Bank may be reintroduced by SBP. Besides, NADRA may be asked to provide the details of the persons certifying the particulars of such account holders/ payees to the bank to enable them to take necessary criminal action against such persons.

6. Cheque deposited for collection and lost in transit

In certain cases, a cheque deposited by a customer is lost in transit after it is presented and not paid by the collecting bank to the customer. Ordinarily, the problem can be resolved if another cheque is provided by the drawer in lieu of the lost one. However, in some cases, the drawer of the cheque is not traceable or refuses to issue a fresh cheque, and thus a fresh cheque in lieu of lost cheque cannot be obtained. In such cases, the depositor is not only deprived of the amount of the cheque but also of the remedy of registering an FIR against the drawer of the cheque under Section 489 F of the Pakistan Penal Code or filing a summary Civil Suit.

At times, the courier employed by the bank and responsible for loss of the cheque refuses to pay the amount of the lost cheque on the plea that compensation was not provided in the agreement.

To address this issue, the following has been proposed:

- i. PBA reviews the matter to decide whether a courier company should be made responsible for the loss of a cheque in transit by its staff. In case the responsibility lies with courier companies, it may be made a part of the agreement to be executed between the bank and the courier company. They may also be asked to examine feasibility of a Blanket Insurance arrangement between the collecting bank and its courier company to cover risk of loss of cheque in transit.
- ii. In the context of bounced cheques lost in transit the relevant laws maybe amended to accept the image of the cheque in lieu of lost cheque duly certified by the Bank for the purpose by filing criminal complaint under Section 489F of the PPC or a summary suit under order 37 of CPC.

In some cases, cheque drawn on a bank within Pakistan deposited for collection is lost by the collecting branch even before it was presented to the paying branch and fresh cheque cannot be obtained as the issuer of the cheque is not traceable. For such cases, we proposed the following:

- i. In case of outstation cheques sent for collection within Pakistan, a photocopy of the cheque should be retained by the collecting banks for use at a later date to have a record of its contents and dates and completeness
- ii. As soon as it comes to the knowledge of a collecting bank that a cheque has been lost, it should inform the paying bank about the loss of cheque so that caution can be marked against its payment. The drawee bank should cooperate with the collecting bank to exercise caution against payment of the lost cheque.
- III. Proof of Dispatch (PODs) of cheques should be preserved for cheques sent for Collection within Pakistan for at least three years.

7. Frauds involving pay orders

During the course of our investigations, we came across instances where some unscrupulous persons used pay orders issued by banks to swindle the money of unsuspecting sellers of property. Their modus operandi is that they purchase pay order(s) from a bank without mentioning the purpose for which the pay order is required although this information is specifically required in the application form of the bank. A little after receiving the pay order, they approach the bank stating that the pay order is lost and ask for a duplicate. After completing the formalities for issuance of a duplicate pay order, i.e. registration of FIR and indemnity bonds, they manage to get the duplicate pay order from the bank. In the meantime, the seller

of the property is shown the original pay order, the property got registered and the deal finalised by handing over the original pay order. One day before the date of registration of the sale deed, the duplicate pay order is got encashed on the basis of a purported statement of the seller on the back of the pay order along with a doctored photocopy of the CNIC stating that the deal has been cancelled. The statement carries the forged signatures of the seller of the property.

The bank credits the amount to the account of the purchaser which is immediately withdrawn. When the original pay order is received in clearing from the bank of the seller, it is wrongfully returned with the objection 'Reported lost and cancelled'. When the seller visits to the sold property, he finds it occupied by some unscrupulous persons.

In order to address the issue, we have recommended that the following procedure should be adopted for ample prudence and for preventing such a fraud:

- i. While issuing pay orders of Rs.100,000/- and above, it must be ensured that all particulars are filled in the prescribed application form of the bank, particularly the details regarding beneficiary and purpose for which the pay order is required.
- ii. Where possible, the contact details of the beneficiary should also be obtained.
- iii. The request for issuance of duplicate pay order, particularly for the one issued for purchase of property, should be examined thoroughly and the duplicate pay order should be issued/ encashed only after ascertaining the position from the beneficiary and obtaining his consent to the issuance of the duplicate Pay Order.

8. Use of stolen cheques to maliciously incriminate account holders

We made a recommendation to the State Bank early last year that Banks should be compelled to follow and abide by the contents of BPRD Circular NO. BPRD-31 of the 12th October, 2009 which requires that the Bank should record correct and complete reasons for dishonoring cheques.

This has not happened, however, as we have continued to receive complaints where typically a person steals a blank cheque, and maliciously makes an instrument for a very large sum deliberately far exceeding the balance of the victim's account. He then either presents it to the Bank himself or gives it to someone else against some consideration. The cheque is not only forged but also made with the sole purpose of having it dishonored. The banks while returning the cheques did not give all the reasons i.e. forged signature, alteration etc. A case is then maliciously got registered and the victim arrested under Section 489 F of the PPC (dishonestly issuing a cheque) and detained during protracted prosecution or other legal proceedings. It may well be seen that dishonoring of a cheque due to insufficiency of funds entails action under section 489-F of the Pakistan Penal Code, and incorrect, incomplete, or misleading reasons recorded by banks can cause wrongful arrest and detention of the account holders.

9. ATM/ Debit Cards

ATM/ Debit Cards carry Pin Codes for withdrawal of cash from ATMs with fixed per day cash withdrawal limit and a tab on number of attempts per day on ATM. However, when the ATM or Debit Cards are used for making purchases of goods, neither is a PIN code required nor per day utilization limit on the value of the goods purchased is applicable. Besides, SMS alerts, which work as an effective deterrent against misuse, are not available to ATM/ Debit Card Holders for transactions on ATMs as well as on merchants. Thus, when ATM / Debit Cards are lost or stolen, the thief has an access to the entire balance in an account holder's account.

In one such incident, the complainant got his ATM card blocked the same day it was misplaced. But the very next day, two transactions totaling Rs.17,188/- were executed for shopping through his lost ATM card.

It is observed that a couple of banks have partially introduced PIN Codes for use of ATM/ Debit Cards for purchase of goods by providing compatible POS machines to merchants which require insertion of PIN Code provided to them.

We have suggested to the State Bank that in line with the practice in place for use of ATM/ Debit Cards at ATMs requiring insertion of PIN Code, their usage at POS machine should also be made conditional for insertion of PIN Code by cardholder on the POS machines where per day utilization limit, as fixed for cash withdrawal, should equally apply and SMS Alerts should be made mandatory for each transaction authorized by the Bank's host, be it for ATM cash withdrawal or use at a merchant outlet.

10. Partial cash retraction by ATMs

Instances have been reported where a customer used ATM card to withdraw cash from his account and completed the required process to carry out the transaction. However, the machine retracted a portion of the cash to be dispensed and released a print out showing withdrawal of the full amount. On enquiry from the Bank, it was stated that the existing software did not provide for indicating the amount retracted in each transaction.

It has also been pointed out that partial retraction of cash by ATMs might be due to the software used in banks. It was, therefore, recommended that the State Bank may consider advising the Banks to modify the ATM software to record and release a print out showing the exact amount retracted by the machine.

11. New business account

Instances have come to notice where some unscrupulous persons getting hold of the Letter Head of a firm managed to open an account in the firm's name and got a cheque issued in the firm's name credited to the account and made off with the money. As also pointed out last year, the existing Prudential Regulations are silent about the KYC requirement of 'sole proprietorship' and in practice, the existing requirement for 'individuals' are applied in such cases.

It has been proposed that when a bank account is opened in a business name, the person opening the account should be introduced by a reputable account holder and should be made to indemnify the bank with a surety that he is the sole proprietor of the firm and also that, to the best of his knowledge, no other person is carrying on business in the same name and style.

12. Deduction of withholding tax on purchase of prize bonds through crossed cheques

Banks are not clear about the provisions of section 231A of Income Tax Ordinance requiring deduction of Withholding Tax on cash withdrawals from deposit accounts and other similar transaction carried out by them against cash. A bank deducted Withholding Tax from a client on purchase of National Prize Bonds from his bank against a crossed cheque drawn on its branch for the value. The Bank issued its own cheque drawn on local branch of SBP BSC to purchase Prize Bonds.

Prize Bond constitutes a significant portion of domestic debt. Since the instructions on the subject lack clarity and different practices are being adopted by different banks, there is a need to have uniform practice by all banks. It is, however, our considered view that purchase of Prize Bond through cheques irrespective of whether these are drawn on the same bank or some other bank, should not be subject to withholding tax. It was, therefore, proposed that the SBP may like to seek clarification in the matter from the FBR/ Central Directorate of National Savings.

13. Unclaimed deposits surrendered to SBP: delayed processing for refund

A bank surrendered the amount held under its All Time Income/ Perpetual Income Scheme to SBP when the scheme was disbanded on the assumption that it was an “unclaimed deposit”. In fact, the deposit belonged to the Bank and the customer was entitled to the perpetual profit as per terms and condition of the Scheme. However, when the scheme was unilaterally revoked by the bank, the amount deposited by the customer became due and payable. The period of 10 years, therefore, should have been reckoned from the date the amount was to be returned to the customer and not from the date it was invested in the Scheme.

14. Islamic Bank not accepting utility bills after due date

An Islamic Bank declined to receive utility bill after expiry of its due date on the grounds that it included a surcharge for late payment. When clarification was sought from the Bank, it explained that the amount of surcharge is in the nature of penalty which can not be collected as per ruling of its Sharia Advisor/ Board. It was pointed out to the Bank that gas and electricity are commodities and Islamic Law permits increase in cost on deferred payment basis. Besides, the bank was collecting the amount as an agent of the utility company. Here it may not be out of place to mention that the Supreme Court has also ordered the provision of every relief to the customers paying the utilities bill.

The stance adopted by the Bank created confusion and led to unnecessary and unpleasant arguments at the Bank’s counter between the consumers and the bank staff. It was, therefore, desirable that the procedure for acceptance of bill after its due date is made uniform for all banks.

We suggested that SBP may instruct the Islamic Banks to receive the bills including late payment surcharge as it passes the entire amount collected by it to the utility company without retaining for itself any part of it from the surcharge amount included in the bill.

SBP vide IBD Circular Letter No.1 dated July 8, 2011 advised all Islamic Banking Institutions (IBIs) to collect utility bills within and after the due date at their branches.

15. Writ Petition by Banks in the High Courts without first filing an appeal before SBP

It has been observed that some banks aggrieved by an order passed by the BMP have filed writ petitions under Article 199 of the Constitution in the High Court without first filing an appeal before SBP in accordance with the Banking Companies Ordinance, 1962 (BCO). Article 199 expressly stipulates that a petition may be filed under it only when the petitioner has no other adequate, alternative remedy. It was, therefore, proposed that banks should be instructed to exhaust the appellate procedure provided by the BCO before approaching the High Court in its constitutional jurisdiction.

16. Electronic transactions

Electronic Transactions Ordinance specifically bars its applications to the Negotiable Instruments defined in Section 13 of Negotiable Instruments Act, 1881. This Ordinance was promulgated in 2002, much before the advent of “Online Banking” in Pakistan. The position needs to be reviewed in the changed circumstance. It was suggested that SBP may consider advising the Federal Government to issue a notification in this regard under Section 31(2) of the Ordinance.

Secondly, the Payment Systems and Electronic Fund Transfers Act, 2007 in its definition of Payment Instruments expressly excludes payment instruments prescribed in the Negotiable Instruments Act, 1881 although it proceeds to define a 'Truncated Cheque'.

It is felt that this state of the law may cause complications, among other things, of cheques collected online. In this regard, we have referred to the recent amendments in Sections 6, 64, 89, and 131 of the Indian Negotiable Instruments Act and requested SBP to consider the enactment of similar amendments in the Negotiable Instruments Act in force in Pakistan.

17. Amendments in Chapter IV-A of Banking Companies Ordinance, 1962

A set of eight amendments proposed in Chapter IV-A of Banking Companies Ordinance, 1962 have been forwarded to State Bank of Pakistan to remove deficiencies and ensure speedy processing of complaints.

1. Speedy disposal of complaints

For the year 2011, we had set ourselves the goal to reduce the average time period taken for resolving a complaint from 101 days in 2010 to 45 days. It is a matter of satisfaction that we achieved our goal, as the average time period for complaint resolution stands at an average of 45 days as on December 31, 2011, despite the fact that the proposed amendment is yet to be implemented.

2. Meetings with Regional Heads

During the year 2011, meetings with Regional Heads of banks were held at Hyderabad, Sukkur, Muzaffarabad, and Mirpur (AK). In these meetings, the Regional Heads were updated about the working of the Banking Mohtasib office, our expectations in the matter of dealing with the complaints, and the reputational risk involved in failure of banks to attend to the complaints promptly. These meetings also provided necessary guidance for providing quick complaint resolution and proactive service approach.

3. Meeting with Chamber of Commerce & Industry, Sialkot

On February 28, 2011, Banking Mohtasib visited Sialkot Chamber of Commerce and Industry (SCCI) and discussed matters of mutual interest with the local business community and bankers at a special joint meeting. In his address, the Banking Mohtasib assured the business community that Banking Mohtasib Pakistan was taking adequate measures towards speedy resolution of the complaints and problems of the consumers. He emphasized the need for creating awareness among the common people about the role and functioning of the BMP.

4. Learning initiatives

In the year under review, our staff attended a range of learning programs including refresher trainings relating to dispute resolution, a training workshop on self development, as well as an international conference. Specifically, the following events were attended by the BMP staff in the year 2011:

- i. International Conference on “Corporate Finance & Economic Challenges” attended by Mr. Farman Ali Fazal Bhai, Senior Manager, Finance and Ms. Samreen Tejani, Deputy Manager, on April 9, 2011. The conference theme was to highlight the financial and economic challenges faced by the developing nations and eminent scholars from SAARC region were invited as speakers.
- ii. Workshop on “Work Smarter, Not Harder”, attended by Mr. Shahan Sheikh, Deputy Manager and Ms. Afshan Inam, Assistant Manager, on August 24, 2011. The workshop focused on time management skills to increase workplace productivity
- iii. Workshop on “Alternate Dispute Resolution and Mediation Techniques” held on October 24-25, 2011, dealt with theoretical and practical aspects of dispute management, including out-of-court settlement on trivial issues. It was attended by BMP Advisors Mr. Mushtaq Ahmed, Mr. Nazimuddin Siddiqui, Mr. Shams Qadri, and Ms. Talat Munir, as well as Syed Muhammad Murtaza Naqvi, Manager Investigation.

5. Technology

Like the previous year, out-dated computer equipment was replaced with modern and efficient units and components in 2011. In this regard, one laptop and nine LCD monitors, together with other IT accessories, were purchased for BMP Karachi Secretariat. Our complaint processing system BOCTS was further improved and upgraded, and our website was revamped and now carries a new look. A large number of complainants visit our website directly and access the information they need, including downloading of complaint forms, and send emails to register their complaints with us.

6. Human resource initiatives

During the year 2011, staff recruitments under regular terms of service were made to strengthen the overall organization structure and ensure excellence and consistency in our work. The year also saw implementation of HR policies and regulations initiated in 2010 to provide a career path to staff. This brings in a feeling of security and contributes towards maintaining a consistently fair, impartial, and professional service. The following policies were put into effect in 2011 for the regularized and newly recruited staff:

- i. Staff Provident Fund and Staff Gratuity Fund Trusts established with proper investment of balances of respective Funds
- ii. Group Health Insurance for the regular staff
- iii. Group Life Insurance for all members of staff
- IV. Domestic Travel Insurance covering accidental deaths/ permanent disablement in performance of duty

Case Study 1

The complainant maintained an account with Bank A in Lahore. While she was in Canada, she issued a cheque of Rs.412,000/- as Zakat donation payable to Shaukat Khanum Memorial Cancer Hospital, mailed the cheque drawn on Bank A to its Branch Office on March 23, 2008, and told the Bank that she had done so.

After a few days, when she asked Bank A for a receipt, she learnt that the said cheque was collected by Bank B in Karachi. It transpired that her mail was pilfered, the payee's name on the cheque altered, and presented to Bank A through Bank B. Bank A confirmed that the cheque was altered and beneficiary's name changed. As the signature on the alteration/ change was apparently found matching with that of the drawer in Bank A's record, the cheque was cleared by the Bank for payment.

When her Branch Manager followed up with the Branch Manager and Operations Manager of the collecting bank (Bank B), they told him that they had blocked the account in which the funds were credited. According to them, they had received other similar complaints and an investigation was underway. However, the case remained unresolved for over two years and ultimately the complainant lodged a complaint with us.

On scrutiny, it was noted that the drawer's signatures were matching with those on record. However, the payee's name was mentioned as 'Shaukat Khanum in favour of Muhammad Afzal Hospital'.

Upon enquiry, Bank B submitted that payment of the disputed cheque was collected by it in good faith and without negligence, and that the cheque was paid by Bank A after verifying the signatures of the customer. It also maintained that according to Section 131 of the Negotiable Instruments Act, 1881 (NIA), the collecting bank was not responsible/ liable to the true owner while collecting the payment under the cheque, and the responsibility of payment lay with the paying bank.

It was explained to the Bank that the role of collecting bank was equally important because the culprit used the Bank as a channel and managed collection of the disputed cheque in the account opened/ maintained with them. It was also pointed out to the Bank that it had erred in relying upon Section 131 of the NIA because the Section provides protection to those bankers who receive payment of a crossed cheque for a customer in good faith and the customer has no title or defective title thereto. Lack of good faith and gross negligence was clear when the cheque on the face of it was altered to be made payable to a Hospital with the culprit's name added by alteration and the Bank failed to notice the discrepancy.

Bank B then confirmed having issued Pay order for Rs.412,000/- in favour of the complainant and delivered to Bank A towards the settlement of the complaint.

Case Study 2

The complainant maintained PLS account with a Bank in a remote area. According to him, he wrote a cheque for Rs.15,000/- but his account was debited with an amount of Rs.45,000/- instead of Rs.15,000/-. The complainant alleged that the cheque was fraudulently altered under his forged signatures to make the amount as Rs.45,000/-, and thus an excess amount of Rs.30,000/- was wrongfully debited from his account. He demanded refund of Rs.30,000/- from the Bank.

The Bank in response took the plea that the complainant had himself confessed to having drawn the cheque and had confirmed the genuineness of his signature on the cheque. It maintained that the amount of Rs.15,000/- written on the cheque in figures was corrected and authenticated by the complainant himself, whereas the amount appearing on the cheque in words was clearly written as forty five thousand with no evidence of erasure or alteration.

The complainant, however, insisted that the alteration in the figure from Rs.15,000/- to Rs.45,000/- was the handiwork of some Bank official as he had drawn cheque for Rs.15,000/- only and had received the same amount in cash. The Bank was asked to forward the disputed cheque in original for examination. Due to risk of misplacement in transit, the Bank requested for a hearing.

In the hearing that ensued, the cheque was examined and no visible alteration was observed in the amount written in words on the cheque. However, the amount in figures was corrected and authenticated apparently by the drawer himself. When the cheque was shown to the complainant through ultra violet lamp, he could not point out any erasure/ alteration or overwriting except that the digit '1' was changed into '4'. His attention was drawn to Section 18 of the Negotiable Instruments Act, 1881, reproduced hereunder:

“Where amount is stated differently in figures and words: If the amount undertaken or ordered to be paid is stated differently in figures and in words, the amount stated in words shall be the amount undertaken or ordered to be paid. Provided that if the words are ambiguous or uncertain, the amount may be ascertained by referring to the figures.”

Here, the amount in words was clear and unambiguous. The complainant, however, insisted that he had drawn cheque for Rs.15,000/- only and received the same amount in cash.

The complainant did not dispute that the cheque was drawn by him and also accepted that he himself withdrew the cash. He was then shown reverse of the cheque where his signature appeared in token of having received cash as 500x90=45,000/- in cashier's writing and also the processing by system showing the amount disbursed as Rs.45,000/-. He could not answer the query as to why he had not pointed out the discrepancy at the time of receiving cash.

The complaint was rejected.

Case Study 3

On November 15, 2005, the complainant applied for an agricultural loan of Rs.25,000/-. As directed by the Branch Manager, he contacted the Head Cashier who took his pass book and got his thumb impression on the loan documents, asking him to come back after 15 days. He did so and thereafter made several visits to the Branch and enquired many times but was always told that his case was being processed. Finally, he asked the Bank to return his pass book as he did not require the loan any longer, but the pass book was not returned to him. He came to know later that the same Head Cashier had absconded after committing fraud with many customers and had also got sanctioned a loan of Rs.250,000/- on his pass book. With the addition of mark up, the loan amount in his name rose to Rs.382,000/-, for which the Bank was issuing him notices for repayment.

According to the Bank, the complainant had availed agricultural loan of Rs.250,000/- for the first time on November 15, 2005, and after its adjustment, the limit was renewed in March 2008 for the same amount with fresh documents for renewal duly signed by him. However, the sanctioning authority had not renewed his loan. On expiry of the finance period, the Bank asked the borrower for adjustment of the outstanding amount. The Bank further added that after detection of fraud, the people of the area started to lodge complaints to get relief from their loan indebtedness, although there was no truth in their claims. As for the complainant, it added, the Head Cashier belonged to his village and so he had lodged the complaint only after the cashier had fled. The complainant, however, maintained that he had continuously asked for the return of his pass book but the Head Cashier always told him that it would be delivered to him after a few days, and since he had not received any notice for repayment in the past, he had no idea that any loan had been sanctioned to him.

From the documents produced by the Bank, it appeared that the loan was renewed in 2008 after adjustment of a previous loan, as claimed by the Bank, but there was no approval from the sanctioning authority. When the Bank was asked to explain how the loan was renewed without any approval from the competent authority, it could not come up with a credible answer. The complainant on the other hand denied having made any payment to adjust the loan. He disowned his thumb impressions on any receipt voucher as a recipient of the loan and also denied that he had executed any document for renewal of the loan. He contended that he had not drawn any loan amount from the Bank, whatsoever.

On closer examination of documents, the thumb impressions on the loan renewal documents were found not to be matching with those appearing on the loan application of the complainant, which position was also confirmed by the handwriting expert. Besides, the renewal documents presented by the Bank contained the purported signatures of the complainant whereas at the time of applying for the loan in 2005, he had affixed his thumb impressions. These alleged signatures of the complainant were also found to be forged as they did not match with his specimen signatures obtained during the hearing. It thus became obvious that the Bank official did not return his pass book to him and subsequently used it for sanction/ disbursement of the loan in his name by affixing a forged thumb impression on receipt documents, thereby fraudulently availing the loan amount.

Further, the Bank record clearly showed that the earlier liability, if any, against the complainant stood adjusted as there had been no approval for renewal of the loan. Consequently, as evident from the Bank's own documents, the complainant could not be held liable for any sum of money outstanding against him thereafter.

In view of the above, the Bank was directed to issue an NOC to the complainant and return to him his pass book after getting the Bank's charge vacated in the record of the revenue department.

The Bank complied with the order.

Case Study 4

The complainant as a project director of a Government Department stated that on July 9, 2008, the department sent a letter to its contractors, M/s XYZ, and endorsed its copy to the concerned Bank requesting for renewal or encashment of Bank Guarantee dated August 8, 2007, well in time, that is, before its date of expiry. He complained that despite several requests and written reminders, the Bank failed to encash the Guarantee.

The Bank took the stance that its record did not show that the department's letter dated July 9, 2008 for extension/ encashment of the Guarantee was received by it. Nor was there any follow-up made by the complainant within three months of sending the encashment notice. The complainant, however, produced copy of the department's letter which bore the signatures of Ms A, an Officer of the Bank, claiming that it was received by the Bank on July 9, 2008.

The department in its letter dated July 9, 2008 had not mentioned that **the contractor had used the mobilization advance for the purpose other than the cost of mobilization in respect of the works.** The Bank contended that the complainant in this regard failed to fulfill an essential condition for lodgment of a claim against the Bank Guarantee, duly stipulated in it. The complainant, however, pointed out that the Bank could have asked them to submit the claim with the required statement about breach of contract, and in any case, the request to the Bank was for renewal of Guarantee and if not renewed, it requested for encashment. It asserted that the Bank was trying to evade its obligations on a frivolous plea, and that it stood Guarantor on behalf of M/s XYZ.

Ms A admitted in the hearing that the signatures on the letter in acknowledgement of the letter were indeed her signatures and stated that someone had come to the Bank, obtained her signatures on the letter, and took the letter back with him and that she reported the matter to the Manager. The Branch Manager confirmed that the matter was reported to him but no report was made in writing for this incident in the Bank's record.

The decision on the complaint thus rested on two issues. The first issue was to decide whether the claim for payment of the Bank Guarantee was filed within its validity period. The statement of Ms A that the person who gave the letter to her took it back was not found acceptable because it was not substantiated by the record produced by the Bank. Furthermore, the letter was addressed to the contractor for extension or encashment of the Bank Guarantee, whereas a claim for its encashment was required to be lodged with the Bank in the form and manner stipulated in the Guarantee. It was also observed that the complainant had referred two options to the contractor, which was a technical flaw, probably ignored because it was a copy of the letter endorsed to the Bank.

The letter was thus considered to be delivered to the Bank.

The second issue concerned the mandatory condition of a written statement for encashment of the Bank Guarantee to the effect that the contractor was in breach of his obligation under the contract and used the Advance Payment for purposes other than the cost of mobilization in respect of the works. A perusal of the Bank Guarantee confirmed that it did require the beneficiary of the Bank Guarantee to submit such a statement with its first demand. The complainant could not rebut the Bank's stance and establish that the department adhered to the specific terms prescribed in the Bank Guarantee for lodgment of a claim. The letter dated July 9, 2008 containing the encashment directive was not filed with the Bank as per mandatory terms and condition of the Guarantee.

As the complainant failed to prove that he had fulfilled all the mandatory requirements mentioned in the Guarantee while lodging his claim to the Bank for encashment of Guarantee. The complaint was, therefore, declined.

Case Study 5

The complainant was a Partner in M/s ABC, a firm in the business of exporting leather goods. On August 6, 2008, the complainant filed Duty Drawback claim on their exports through 11 invoices for Rs.134,917/- with the Collectorate of Customs. When the payment was not received for quite sometime, he made regular follow-up visits to the Office of the Collectorate of Customs.

Finally in early 2010, he was told by the Collectorate of Customs that Cheque No.905941 dated August 20, 2008 for Rs.134,156/- had already been issued in settlement of the claim filed on August 6, 2008. As he had not received any cheque at all, the complainant asked for details. The Collectorate of Customs took up the matter with the State Bank of Pakistan which advised them that the cheque was paid on September 10, 2008. Later on, the complainant came to know that the cheque was paid through Bank P. On the basis of this information and as he had no account in Bank P, the complainant lodged his claim for Rs.134,156/- on the Bank on January 6, 2011.

As the Bank did not refund the amount claimed, the complainant filed a complaint with the State Bank of Pakistan stating that the Duty Drawback Cheque No.905941 dated August 20, 2008 for Rs.134,156/-, crossed 'A/c Payee Only', marked 'Non-Negotiable' with the Payee's name mentioned as 'M/s ABC, Account at Bank Q Branch', complete with the National Tax Number (NTN), was fraudulently encashed by Bank P through a new account opened evidently for the sole purpose of fraudulently encashing this cheque.

The cheque was credited in another account (clearly different from the account number of the payee on the cheque) opened by Bank P on September 8, 2008 in the name of M/s ABC with Mr. T as sole proprietor of the firm. According to the Bank, Mr. T was a walk-in customer who was facilitated by an ex-employee of the Bank, and the account was opened with proper documentation and KYC compliance. Upon investigation, it came to light that an initial deposit of Rs.100,000/- mentioned in the AOF was never deposited and the account was opened through the cheque complained of. No evidence of physical verification of the existence of the new walk-in customer's office at the stated contact details could be produced by the Bank. Also, the NTN stated on the cheque as that of the payee was different from that provided by the new account holder.

The above glaring anomalies as well as a number of other inadequacies in the KYC compliance established beyond any doubt that Bank P had opened the walk-in customer's account in a manner which was, at the very least, extremely negligent. The Bank had accepted the complainant's cheque for collection which was crossed 'A/c Payee Only', marked 'Non-Negotiable', and bore the name of the complainant's firm along with its bank account number, name of the Payee Bank Branch, and NTN of the firm, and credited its proceeds to another account, which was a gross violation of banking law and practice. The Bank, therefore, could not claim protection under Section 131 of Negotiable Instruments Act, 1881 of having acted in good faith and without negligence.

The complaint was granted. The Bank complied with the order and paid the complainant a sum of Rs.134,156/-.

Case Study 6

The complainant, who was the managing director of M/s PQR Flour Mills, was issued two crossed “payees account only” cheques dated June 4, 2009 and June 17, 2009, aggregating Rs.5,735,139/- and payable to M/s PQR Flour Mills, under a contract for supply of atta (flour) to a Government Department. The cheques were collected by his representative, Mr. X, who was duly authorised to collect cheques and deposit them in the account of the Flour Mills. The complainant alleged that the proceeds of the cheques were, in connivance with Mr. X, wrongfully credited by the Bank in the personal account of Mr. X. M/s PQR Flour Mills did not have any account with that Bank.

Upon enquiry, the Bank admitted that due to oversight of the Bank's junior staff, the cheques were erroneously credited in the personal account of Mr. X. The Bank however contended that the complainant had lodged the complaint after a long and unexplained delay, although it failed to show how that delay disentitled the complainant from a remedy against the Bank.

The Bank also took the plea that it had acted in good faith and without negligence, and that under Section 131 of Negotiable Instruments Act, 1881 (NIA), it enjoyed protection as a collecting bank.

The Bank had also contended that Mr. X had authority from the complainant to do all acts/ duties on behalf of the Flour Mills including collection/ deposit of payment cheques, preparation of pay orders, etc. on its behalf from his account and in favour of the department. When a copy of the Power of Attorney given to Mr. X was examined to verify the Bank's claim, it was observed that only restricted authorization was given to Mr. X and he was not authorized to collect the proceeds of the cheques issued in the name of the Mills in his own name. The Power of Attorney did not even pertain to the period relating to the disputed cheques and it was evident that the complainant was not aware of the fraud as he had given authority to Mr. X for collection of cheques etc. from the department even for the period from July 01, 2010 to June 30, 2011. This explained the delay in lodging this complaint.

After examination of the documents produced by the parties and detailed arguments put forth at the hearings, it was held that the crossed cheques issued by the department as “A/c Payee only” in the name of the Flour Mills were illegally and unauthorizedly collected by the Bank and the proceeds fraudulently credited to the account of Mr. X. Section 123-A of NIA provides categorically that when a cheque is crossed “account payee”, it ceases to be negotiable and it is the duty of the banker collecting payment of the cheque to credit the proceeds thereof only to the account of the payee named in the cheque.

The act of crediting crossed “payees account only” cheques, issued in the name of the Flour Mills as the payee, in the account of Mr. X was therefore totally illegal. The Bank could not in the circumstances claim protection for having acted in good faith and without negligence within the meaning of Section 131 of the NIA.

The complaint was decided in favour of the complainant and the Bank was directed to make payment of Rs.5,735,139/- to the complainant being the total amount of the two crossed cheques in question.

Case Study 7

The complainant maintained a PLS account at Bank L in city A. On June 16, 2010, there was an unauthorized transfer of a sum of Rs.242,100/- from his account to some other account through the Bank's Internet Banking facility. The complainant stated that he came to know of that transaction the very day it occurred through a phone call from some Bank official and the same day, he lodged a complaint with the Bank.

According to the Bank, the amount was transferred on June 16, 2010 from the complainant's account to an account titled Mr. J at the same Branch Office of Bank L, and on the same day the funds were transferred from Mr. J's account to the account of one Ms. K at Bank C in city B. These funds were withdrawn through cheque on the next day (June 17, 2010). Bank L took the stance that the complainant must have disclosed to others all his personal securities and financial details, without which the internet transfer could not have been made. Therefore, the responsibility for the fraudulent transfer of funds lay with the complainant and not with the Bank.

When Bank L and Bank C conducted a joint investigation, Ms. K disclosed that one of her internet friends, Mr. P, had come to city B and asked for her account number as he had supposedly lost his wallet and wanted one of his friends to transfer cash to him through her account. Ms. K gave him her Bank C account number and on receipt of the remittance, she withdrew the amount and delivered the sum to Mr. P. In an effort to locate Mr. P, Bank L found that both his mobile numbers were registered in other names, and when the snap shots of the SIM holders were shown to Ms. K, she could not identify any of them as Mr. P.

According to Bank L, the complainant had two accounts: one opened on October 7, 1990, and the other under reference opened on October 28, 2008, along with ATM cards for each account. Stating that Internet Banking ID could not be generated without an ATM Card, the Bank disclosed that in the transaction in dispute, ATM card associated with the old account was used for Internet Banking but the complainant's new account was hit.

The complainant on the other hand stated that he was neither a member of Internet Banking nor did he share his personal information with any person. Regarding the need for opening another new PLS account when he already had one, the complainant stated that he had received a phone call in October 2008 with the caller stating that since operation of his account was satisfactory, the Bank was going to offer him a finance facility of Rs.1.0 million. The Branch Manager, who had since retired, denied existence of any such scheme and probably suspecting that the phone call could lead to a fraud, advised him to open a new account and close the existing one.

The complainant accordingly opened a new account on October 28, 2008 but the Bank did not close his old account and both the accounts remained operative in the Bank books, which is against banking practice as two accounts of similar nature are not opened in one individual's name at a particular bank. When the statement of the old account was examined by the BMP, it was found that after the new account was opened, the balance of the old account became nil twice, that is, on December 31, 2008 and January 19, 2009, by the application of maintenance charges/ FED but the account was not closed in the ledger. Again, as per prudent practice, the accounts with nil balance are closed after sending suitable notices to the customers, which was not done in this case.

Had the Bank closed the old account and disabled the old ATM card and all related services, the fraudulent transaction would not have occurred.

The old account was closed in the Bank books on November, 26 2009 but the services linked with the closed account were not immobilized. The Bank asserted that the ATM card was issued against the account number of the customer, and if a customer created his internet ID and maintained more than one account with the Bank, then on the basis of CNIC number, every account of the customer was automatically linked with his own created internet ID.

From the account opening forms of both the accounts, it was observed that the complainant had neither provided his e-mail address nor ticked the column "Internet Banking", which supported his statement that he had not mandated these in the basic document on which the customer-banker relationship exists. However, if a customer gives mandate through creation of his Internet ID, the question remains as to why on cancellation of the basic contract of his old account, other facilities governed by that contract were not cancelled. This was a control weakness.

Most importantly, the Bank failed to act promptly when the fraudulent activity had come to its notice. The disputed transaction came into the knowledge of the Bank on the same day of its occurrence at about 5:00 pm when the Bank contacted the complainant who denied the transaction. It sent an e-mail to the ATM service provider at 5:55 pm to provide details of beneficiary Bank who disclosed at 6:32 pm that funds were transferred to Bank C. The Bank then slept over the matter and started action the next day, that is, on June 17, 2010 at 11:14:00 but instead of sending an e-mail to Bank C, it negligently exchanged emails within the Bank.

Had the Bank contacted Bank C on phone in the early banking hours on June 17, 2010 and followed it by an e-mail, the funds would have been blocked by Bank C and the attempt foiled as the cheque was paid to Ms. K on June 17, 2010 at 12:00 noon. Even if the Bank had sent an e-mail generated on June 17, 2010 at 11:14:00 to Bank C instead of rotating it internally, Bank C would have been in a position to freeze the funds which would have frustrated the fraud. Instead, it sent an e-mail to Bank C at 1:18 pm on June 17, 2010 which was too late by more than an hour as the funds were already withdrawn from Bank C account on June 17, 2010 by 12:00 noon.

Apart from other inconsistencies, Bank L was liable to the complainant for not having taken suitable and timely steps for recovery of the money so spirited away, despite having notice of the fraud almost immediately upon its occurrence and having ample opportunity to get the funds blocked with Bank C. Bank L was, therefore, found liable to the complainant for gross negligence.

The complaint was granted and the Bank was directed to forthwith make good the loss by crediting the complainant's account with Rs.242,100/- together with profit.

Case Study 8

The complainant maintained a current account with a Bank Branch at the university where she was employed as a lecturer. In her complaint, she stated that the Branch management violated the banking secrecy in respect of her account and, in connivance with the university, debited her account with a sum of Rs.83,500/- on November 10, 2010 without her authority and in the absence of any cheque issued for the purpose or any instructions from her. At the minimum, she added, the Bank should have kept her informed about the transactions in the course of which her account was debited.

As the Bank did not resolve the matter despite her repeated requests and a mandatory notice served on December 8, 2010, she referred the matter to the BMP.

According to the Bank, its Branch maintained the university's account as well as the salary accounts of the university's employees. As per practice, it received salary sheets from the university for crediting the accounts of its employees, and also followed instructions from the university regarding those accounts.

The Bank stated that the Branch received a letter dated November 10, 2010 from the treasurer of the university who directed the Branch to transfer a sum of Rs.83,500/- from the complainant's account to that of the university's account which had been paid by mistake. The Branch acted accordingly. The Bank also stated that on January 21, 2011, the university authorized the Branch to debit the university's account with a sum of Rs.23,559/- and credit the complainant's account with the amount in order to correct another mistake. The Branch carried out the instructions.

The Bank further added that the balance in the account of the complainant was not disclosed to the university or any other authority as alleged by her.

As held by the Bank, the complainant's account was not a normal account but was opened as a salary account, and since the account was credited with the salary by mistake after her resignation, the amount did not belong to the complainant and was bound to be returned to the employer.

The Bank had also referred to the Contract Act in its defence and argued that as per banking law and practice, 'Money Paid By Mistake' is recoverable. The Contract Act stipulates in Section 72 that a person to whom money has been paid or anything delivered by mistake or under coercion must repay or return it. It is a settled law that so long as the status quo was maintained and the payee has not changed her position to her detriment, she must pay the money received by mistake back to the payer. If, however, the payee parts with the money in good faith, she cannot be held liable to pay it back. In this case, the complainant had neither withdrawn the money nor parted with it.

It was concluded that recourse against the university was available to the complainant if she felt that she had a claim for the salary deducted, and not against the Bank.

The complaint was rejected.

Case Study 9

The complainant stated that her account with Bank N was wrongfully debited with Rs.69,500/- on June 6, 2008. On enquiry from the Bank, she came to know that this amount had been debited because of dues in a loan account against her credit card issued by Bank D, since merged with Bank N. She was also informed that a loan was disbursed on 15.05.2006 against her credit card as she had requested the Bank to issue her a pay order for Rs.280,000/- against it. According to the Bank, the request was made by her over phone on May 15, 2006 registered at 11:02:50.

According to the Bank, the pay order was issued on 22.05.2006 in favor of an NGO managed by Mr. A (ex-husband of the complainant), against available credit limit of Rs.350,000/- in the complainant's credit card. Proceeds of the pay order were credited on 29.05.2006 in the account of the NGO maintained with the then Bank D (since merged with Bank N) and debited Rs.69,500/- on 06.06.2008 to the complainant's account. When the complainant protested the unauthorized account debit and denied having received any pay order for a loan, the Bank initially afforded temporary credit to her account on 09.10.2008, and marked lien on the account of the NGO informing it through notice issued by Bank's legal advisor. However, the amount of Rs.69,350/- was re-debited to her account on 28.11.2008 as per "Right of Set Off" policy.

Later on, the loan of Rs.280,000/- together with mark-up was adjusted through settlement reached between the Bank and Mr. A. The entire amount was paid in cash or through cheques drawn by Mr. A but did not include Rs.69,500/- which was recovered by the Bank earlier from the complainant's account and for which she had lodged the complaint. The offer letter dated July 8, 2009 for settlement of that pay order loan, although made in the name of the complainant, was accepted and signed by Mr. A. The complainant on the other hand expressed her ignorance as to the conclusion of these arrangements to settle the loan. Had the Bank approached the complainant or kept her informed, the amount of Rs.69,500/-, debited to her account by so-called 'Set Off' would have been included in the outstanding amount recovered from Mr. A.

The complainant maintained that she never applied for a loan in the form of a pay order in favor of the NGO instead she provided the name of the NGO as reference for availing a loan for herself which she never received. On perusal of documents submitted by the Bank, it was observed that the complainant, who was also a member of the Executive Body of the NGO, had made no written request for issuance of pay order, while the Bank could not produce voice recording of the initial request. The Bank also failed to provide proof of delivery of the instrument to the complainant.

During the proceeding of the case, the Bank disclosed in its letter dated June 15, 2011 that Mr. A had agreed to settle the customer's credit card dues. This further substantiated the fact that the amount of pay order was used by the NGO and it had accepted the liability.

The Bank was found not entitled to recover the amount of Rs.69,500/- by way of alleged set off from the account of the complainant.

The complaint was granted and the Bank was directed to refund the amount to the complainant.

Case Study 10

In August 2005, the complainant had availed from a Bank an auto loan facility of Rs.831,200/- with mark-up @ 25% per annum. It was agreed between the parties that a sum of Rs.174,825/- will be paid back to the complainant upon the condition that he pays all the 60 installments regularly and on time with the exception of delay of one monthly installment up to 29 days during the term of the facility (the agreement to pay the borrower an agreed sum for making prompt payment of installments is called 'Cash Back'). A current account was specially opened at the Bank by the complainant for payment of installments and the complainant paid each and every installment regularly and on time by depositing it in the current account.

According to his account statement, a total sum of Rs.4,430/44 was charged to his account from September 27, 2005 to January 24, 2007 representing service charges and cheque book/ATM card issuance charges despite the fact that he was neither issued any cheque book nor an ATM card. This was contrary to the banking practice as the accounts opened for collection/repayment purposes do not attract any service charges or cheque book/ATM charges. Besides, no clause in the agreement provided for such levies. Upon repeated protests by the complainant, the recovery of service charges and such levies was stopped after January 2007.

When the complainant contacted the Bank for an NOC as well as for the cash back amount after successful payment of 60 installments, his request was turned down. On the contrary, the Bank claimed a sum of Rs.9,850/- as *overdue charges* which were neither brought to his notice earlier nor were reflected in his account statement at any point in time. The complainant demanded that the Bank give him the agreed cash back amount of Rs.174,825/-, refund an amount of Rs.4,430/44 wrongfully charged to him, issue him an NOC, and return the original file of the vehicle.

The Bank took the stance that it was unable to pay 'cash back' amounting to Rs.174,825/- on account of irregular payment history. It argued that the complainant had opened a PKR Current Account which required minimum balance maintenance amounting to Rs.5,000/- to avoid service charges and a minimum of Rs.30,000/- to avoid Transaction Fee. Hence, the complainant was being levied applicable charges during the term of the loan in accordance with the Bank's Schedule of Charges.

The complainant had signed 'Standing Order Request' at the behest of the Bank which read 'For Auto Loan Repayment Only'. According to him, he had not opened the said current account on his own but was asked by the Branch to open the account for repayment of auto loan installments. He was however holding the Bank's credit card before the account was opened and started depositing cash in this account for card payments instead of depositing cash on counter, which in no way affected his auto loan installments payments being deposited regularly in the account.

When the Bank found that despite the prompt and timely payments of the installments, the amount fell short by small sums of money on account of the levy of service charges and all kinds of sundry charges debited to the customer's account, it should have served upon the customer a notice requiring him to make up the shortfall.

The Bank could also have taken action for the customer's failure to pay the installments under the relevant clauses of the agreement between the Bank and the complainant which laid down that the Bank always had the right to cancel the facility under the agreement without assigning any reason and demand immediate payment of the entire payment price. Instead, it continued to receive the installments paid by the customer as though no default had taken place or that the impact of the service charges on the installment had been waived. This conduct of the Bank led the complainant to believe that he had been paying the installments regularly, fully, and within the time allowed.

When the Bank found that despite the prompt and timely payments of the installments, the amount fell short by small sums of money on account of the Bank debiting service and all kinds of sundry charges to the customer's account (of which he had no direct knowledge in the form of a notice), it should have served upon the customer a notice requiring him to make up the shortfall. The Bank could also have taken action under clause 15 of the agreement for the customer's failure to pay the installments.

However, instead of doing any of those things, the Bank continued to receive the installments paid by the customer as though the transactions under the agreement were proceeding in normal course and either no default had taken place or that the impact of the service charges on the installment had been waived.

This, however, was not strictly a case of "waiver", if it may be so called. It was more a case of estoppel by conduct. The basis of this was that the Bank had so conducted itself that the complainant continued to pay the installments and carry out his part of the bargain as he saw fit and correct to do. This is a principle of the law embodied in Section 115 of the Evidence Act, 1872 (now Section 114 of the Qanoon-e-Shahadat Ordinance, 1984) and is even otherwise followed and applied the world over. The High Court of Sind quoted the words of the Lord Chancellor in a case titled Karachi Catholic Cooperative Housing Society Limited vs. Mirza Jawwad Baig reported in PLD 1994 Karachi 194 as under:

"I am of the opinion that generally speaking, if a party having an interest to prevent an act being done has full notice of its being done, and acquiesces in it so as to induce a reasonable belief that he consents to it, and the position of the other is altered by his giving credit to his sincerity, he has no more right to challenge that act to their prejudice"

The complaint was decided in favor of the complainant and the Bank was directed to pay to the complainant cash back amount of Rs.174,825/-.

Case Study 11

The complainant maintained an account with the Bank and was issued a cheque book with cheque leaves bearing numbers 02645551–75 together with the unused cheque requisition slip. The cheque book remained in her safe custody while she was away from the country from October 15, 2010 to November 28, 2010 to perform Haj. Upon her return, she received a phone call from the Manager of the Bank who told her that a sum of Rs.3,015,000/- had been withdrawn from her account in her absence.

As she had not made any such withdrawals, she made enquiries with the Bank whereupon it was revealed that her account was debited by Cheques No.3352579, 3352580, 3352581, and 3352587 during the period from December 1–4, 2010 for a total sum of Rs.3,015,000/-. Since these cheques did not belong to the cheque book in her possession, she enquired from the Bank whereupon it was revealed that a new cheque book containing 25 cheques bearing Cheques No.3352576–600 was issued on November 27, 2010 on the basis of a loose Cheque Book Requisition Form to one Mr. X, purportedly on her authority. She strongly denied ever having authorized anyone to issue a fresh cheque book while one was already in her possession together with the cheque requisition slip, or having authorized anyone to collect any cheque book from the bank on her behalf. She also denied having written and signed the four cheques from the cheque book fraudulently issued to some fraudster.

Upon scrutiny of the record, it was found that the cheque book requisition form against which the new cheque book was issued was not filled in completely. Further, there was no evidence of customer signature verification on the Form as well as on the authority letter. Signatures appearing on the four disputed cheques also differed from those on the SS Card and CNIC of the person receiving the cheque book was later found tampered as per NADRA Verisys. Besides, the amount of each of these cheques was higher than the amount mentioned in debit turnover of the account, but the cheques were passed without call-back confirmation to the customer or updating her KYC profile.

The Bank in its investigation report dated January 20, 2011 had admitted that the approved procedures for issuance of cheque book on Cheque Book Requisition Form were not followed and negligence was found in the cheque book issuance process against the said Form and delivery of a new cheque book to a third person. The Bank also obtained an opinion of a reputable Hand Writing Expert which stated that the signatures of the complainant had been forged on the CB Requisition Form, its receipt, and on the four cheques.

Had the bank acted fully on the results of its own investigations, then – apart from taking disciplinary and other cautionary measures – it would have credited the complainant’s account with the sum of Rs.3,015,000/- wrongfully taken away from her and this complaint would have been unnecessary. Unfortunately, on one pretext or the other, the amount could not be re-credited to the account of the complainant. The matter was taken up for hearing and the Banking Mohtasib after going through the case directed the Bank to settle the amount of the claim.

The Bank confirmed having issued a pay order for Rs.3,015,000/- towards the amount fraudulently withdrawn from the bank account. The Bank also paid the complainant Rs.89,954/- towards profit.

Aamer Aziz Saiyid – Senior Legal Advisor I



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

Anwer A. Chaudhry – Senior Advisor



36-year 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.

Ashraf Ahsan Mozaffar – Senior Advisor (Admin.)



Joined a commercial bank in 1964. Retired as EVP after 41 years of service. Re-hired for a period of 3 years. Member, Task Force, set up by the Board of Directors. Assisted in formulation of various policies. Headed major divisions and introduced Lockers Insurance as a first time initiative by any bank in Pakistan. As Incharge, Complaints, Pakistan Banking Council, handled complaints from general public, Federal Ombudsman, FIA, Ministry of Finance, Trade Bodies, etc. against five major banks. Handled complaints referred by Banking Mohtasib Pakistan as Key Contact Person of the bank. Joined Banking Mohtasib Pakistan in 2008.

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. Joined Banking Mohtasib Pakistan in April 2008. Holds Master’s degree in Political Science, DAIBP, and a degree in Law.

S. Faheemuddin Ahmed – Senior Advisor



About 36 years of banking experience with a commercial bank. 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 was serving the bank in the capacity of SVP and General Manager, Service & Internal Control – Retail Banking, when he left the Bank to join Banking Mohtasib Pakistan upon its inception in 2005.

Saleem Akhtar – Senior Legal Advisor II



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

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 the 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. Promoted as Advisor in 2010.

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. Promoted as Advisor in 2010.

Mushtaq Ahmed, Advisor



Joined a commercial bank in 1977 as Probationary Officer. Worked for 16 years as Manager in different branches. For 10 years, remained associated with International Banking as Incharge, Imports & LGs, and Head of CAD in Corporate Banking, followed by a 4-year experience at Investigation Division (Head Office). Conducted on the spot enquiries and handled cases of fraud/ forgery. Worked as Executive Incharge, officiating Investigation Division at Lahore Office till January 2007. Joined Banking Mohtasib Pakistan in April 2008.

Nazimuddin Siddiqui, Advisor



Joined a commercial bank in 1977 as Probationary Officer. Worked for 16 years as Manager in different branches. For 10 years, remained associated with International Banking as Incharge, Imports & LGs, and Head of CAD in Corporate Banking, followed by a 4-year experience at Investigation Division (Head Office). Conducted on the spot enquiries and handled cases of fraud/ forgery. Worked as Executive Incharge, officiating Investigation Division at Lahore Office till January 2007. Joined Banking Mohtasib Pakistan in April 2008.

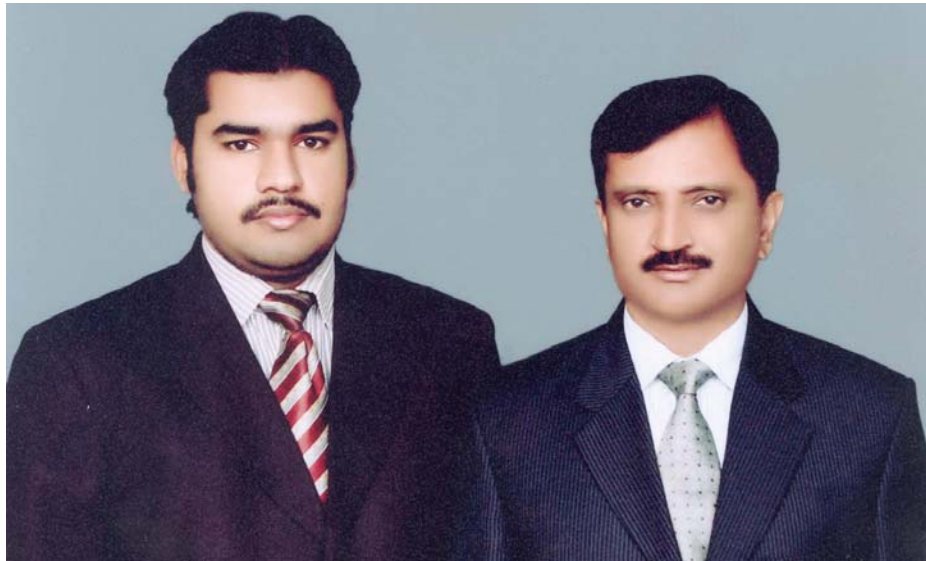
Talat Munir, Advisor



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



*Regional Office
Lahore*



*Regional Office
Multan*



*Regional Office
Peshawar*



*Regional Office
Quetta*



*Regional Office
Rawalpindi*





The Banking Mohtasib addressing the Press & Electronic Media during Public Release of Annual Report 2010



Banking Mohtasib's Press Conference 2011



The Banking Mohtasib addressing Regional Heads of Banks at Hyderabad



The Banking Mohtasib addressing Regional Heads of Banks at Sukkur



The Banking Mohtasib addressing Bankers at Mirpur (A.K.)



Bankers at the briefing of Banking Mohtasib at Mirpur (A.K.)



*Banking Mohtasib in a meeting with Sr. Advisors / Advisors
in Conference Room*



Banking Mohtasib in discussion with Sr. Advisors



44 Khayaban-e-Ghazi
DHA, Phase V
Karachi

May 14, 2011

Mr Mansur-ur-Rehman Khan
Banking Mohtasib Pakistan
Banking Mohtasib Pakistan Secretariat
5th Floor, Shaheen Complex
M R Kiyani Road
Karachi

Dear Sir, *Khan Sahib, AOA,*

Banking Mohtasib Annual Report 2010

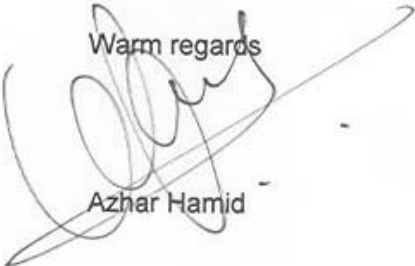
Thank you for sending me a copy of your Annual report 2010 which I have studied with a great deal of interest.

It is heartening to note the many initiatives implemented by you to streamline and improve efficiency and effectiveness of the institution and the positive outcomes these have resulted in. I also note that steps have been taken to make the complaints handling more accessible to complainants by opening regional offices in other cities within the country.

It is also remarkable that the average complaint resolution time has been considerably reduced and efforts are in hand to bring this down further.

My heartiest congratulations to you, as well as to the entire Banking Mohtasib Team, for another good year of providing speedy justice to deserving cases.

Warm regards


Azhar Hamid

WHAT THE COMPLAINANTS SAY ABOUT US

Many Complainants from all walks of life write to us upon resolution of their grievances. From a large number of such letters, we have selected a few. Such letters are a source of motivation and strength to us



Classic card brought a smile to your lips. Make someone smile today.



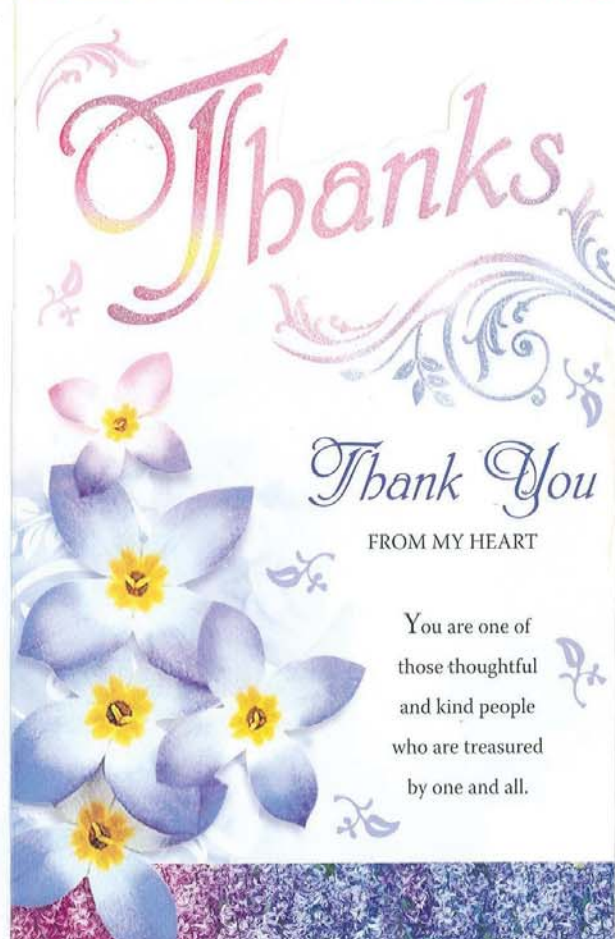
*Flowers may fade and
their fragrance vanish,
but good wishes from
those dear to you shall
remain forever!*



PH (92-21) 32524430 - 32543852

...says it best

CC-5404-G



BANKING MOHTASIB PAKISTAN.
KARACHI

2/12/11

Your reference :- [REDACTED]

Complaint against [REDACTED]

Dear Sir,

I would like to take this opportunity to express my sincere gratitude for your kind intervention in the case of my account with [REDACTED] Bank, LAHORE, which resulted in the bank reversing the penalty and other taxes which they had imposed on me.

I was particularly impressed and touched by your kind words in the last sentence of your letter :- VIZ,
"and we thank you for raising your concern with us."

With Best wishes

Yours respectfully, (Rtd) [REDACTED]
(AHMED EBRAHIM)

RETD. GM. TELECOMS

SUI NORTHERN GAS PIPELINES LAHORE

PH. NO. 36651276

24/3 SARWAR ROAD, LAHORE CANTT.

July 7, 2011

██████████
Senior Advisor
Banking Mohtasib Pakistan
Karachi

Dear Sir,

Re: Reversal of outstanding Credit Card Charges

Thank you for your letter of July 5, 2011, informing about the waiver of all outstanding amount on my card account by the ██████████. As advised, I have requested the Recovery Manager, ██████████ Karachi on the given contact #, for issuance of the Clearance Certificate, which his office colleague whom I spoke to, have promised accordingly.

I am grateful to your Office for making effort to set aside the fine imposed wrongfully.

Many thanks and best regards,

Sincerely yours,



Atzal Mahmood

World Bank Office, Islamabad
Ph: 9090150/0321-5177633

To,

Adviser, BMP Pakistan.



Sub: The dispute has been solved.

Dear Sir,

I, Mr Haji Muhammad Iqbal, having the Account # [REDACTED] in [REDACTED] Azam Town (1541) Branch, Karachi. I am pleased to inform that with your & BMP efforts and attention the problem has been solved among [REDACTED] Azam Town Branch (1541) Karachi & me. Letters are enclosed.

I am highly appreciate your & BMP efforts and thankful to you. I am satisfied, now.

Yours truly
Haji Muhammad Iqbal.
10/08/2011

A/c # [REDACTED]
[REDACTED] Azam Town Karachi (1541),
Pakistan.

To
 The Banking Mohtasib Pakistan,
 M.R. Kyani road, Karachi.

Ref: [REDACTED]



Dear Sir,

Subject: Letter of thank.

→ With reference to the above mentioned subject, we are writing this letter in response to your letter dated March 9, 2011 having ref# [REDACTED].

→ We are very thankful to you that you considered and looked at our complain against [REDACTED] S.I.E branch Sialkot, and solved the matter nicely.

→ We are also thankful for your precious time which you have spent on solving this particular case. As my family was facing many problems due to the accidental death of our main person in the family. Although the loss of a precious life cannot be recovered but your kind help surely helped my family to minimize the loss and my parents got the legal right with your help. This financial benefit will surely help them at the old age.

→ Simply, we have no words to write and thank you. We shall always remember your kind devotion, help and insight to solve such cases.

Yours faithfully,

① Asim Ali

Asim

② Anayat Ullah

Anayat Ullah

Cell No. 9344-6365081

Adalat Gash old
 near Eid Gah
 Sialkot



تحصیل کلاپی ضلع ڈیرہ اسماعیل خان

24 اگست 2011

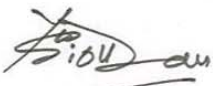
مکرمی جناب

السلام علیکم!

آپ کی چھٹی نمبر [REDACTED] مجھے 23 اگست 2011 کو
 وصول ہوگئی ہے آپ کی یاد دہانی کا بے حد مشکور ہوں آپ کی چھٹی موصول
 ہونے سے پہلے انکوائری ٹیم اسلام آباد کلاپی ضلع ڈیرہ
 اسماعیل خان تشریف لائی تھی 18 جولائی 2011 کو [REDACTED]
 بینک میٹڈ کلاپی برانچ ضلع ڈیرہ اسماعیل خان سے فرضہ
 وصول ہوگیا ہے آپ سب کی معاونت کا بے حد مشکور ہوں اب
 مجھے یہ احساسی ہو گیا ہے کہ پاکستان میں ایسے ادارے موجود ہیں
 جو زمینداران کی شکایت سنتے ہیں اگر آئندہ کسی زمیندار کو
 شکایت ہوئی تو آپ کے ادارے کو ضرور مطلع کریں گے۔

آپ کا مخلص

محمد یاسر خان ولد عبدالحمید خان قوم زرینی نیل
 سکنہ محلہ حسین زئی تحصیل کلاپی ضلع ڈیرہ اسماعیل خان


 24/8/2011

- Ref: [REDACTED]
Dated: May 28, 2011.



To,


[REDACTED]
Senior Advisor,
Banking Mohtasib, Pakistan.

Dear Sir,

With due respect, it's to inform you that I have received the amount i.e. Rs. 4700'000/- from [REDACTED], Kashmir Road Branch, Rawalpindi on June 2, 2011, which was fraudantly withdrawn from my father's account on February 14, 2011. The matter is now successfully resolved with [REDACTED], Kashmir Road Rawalpindi with your keen interest and useful guidance.

I thereby thank you on behalf of my father for your co-operation and guidance.

Yours Sincerely,



Dr. Ijaz Aslam
S/O Muhammad Aslam Khan
Date: June 6, 2011



Muhammad Naeem Kayani
 House No. 08 St No – 20, Sector –B
 Phase-II, DHA Islamabad
 Complaint /personal loan/AB Ltd/02
 E-mail:naeemkayani859@yahoo.com
 Tel: 051-5892584 (Res)
 0300-5165573 (Cell)
 05 Oct 2011

To: [REDACTED]
Senior Advisor Banking Mohtasib Pakistan
Banking Mohtasib Pakistan Secretariat
5th Floor Shaheen Complex
M.R. Kiyani Road Karachi
Tel: 021-99217334-38

Subject: Complaint Against [REDACTED] Bank Limited Peshawar Road Branch, Rawalpindi Cantt (Complaint no [REDACTED])


Reference: Hearing held at Banking Mohtasib Rawalpindi Regional Office (State Bank of Pakistan Building Rwp) dated 12 Sep 2011.

Dear Sir,

1. In connection with complaint No. [REDACTED], a hearing was held at Banking Mohtasib Regional Office Rawalpindi on 12 Sep 2011 at 1200 hrs. At the end of hearing Banking Mohtasib agreed with the complaint of undersigned and directed [REDACTED] Bank Rep to settle the dispute amicably with in two weeks. After lot of deliberations [REDACTED] Bank Rep was able to calculate the final figures to which both parties agreed. Points, raised in above mentioned complaint have been amicably resolved.
2. [REDACTED] Bank Ltd has issued a revised amortization plan after making adjustment towards Principal & Markup outstanding loan as per the agreed figures.
3. Sir, I am really grateful to Banking Mohtasib [REDACTED] and his staff for helping in resolving the long out standing dispute and, also I am thankful to [REDACTED] for showing his concern with regard to the progress of the case till its finalization

With Regards

Your Truly


 (Engr Muhammad Naeem Kayani)

بخدمت جناب بینکنگ محتسب پاکستان



جناب عالی!

گزارش ہے کہ لیٹر نمبری [REDACTED] مورخہ 02-04-2011 موصول ہوا۔ میں نے

ایک شکایت متعلق اکاؤنٹ نمبر [REDACTED] بینک برانچ گوٹھ جوڑ اصادق آباد رج کروائی تھی۔ جس کا بینک نے مجھے

کوئی خاطر خواہ جواب نہ دیا اور نہ ہی میری دادرسی کی گئی۔

زونل آفس بہاولپور سے رجوع کیا گیا لیکن مایوسی ہوئی اس کے بعد میں نے انصاف کے لیے جناب والا کا دروازہ کھٹکھٹایا۔

اس امید سے کہ میرے ساتھ انصاف کیا جائے گا۔ جناب والا نے شکایت کی مکمل تحقیقات کی اور انصاف کا بول بالا کرتے

ہوئے میرے ساتھ تعاون کیا اور میری شکایت کا ازالہ کیا۔ میری خرد برد کی گئی رقم بمعہ مارک اپ واپس دلوا کر میری دادرسی

کی گئی ہے جس پر میں جناب والا کا بے حد مشکور ہوں۔


نیاز مند

محمد ظفر اقبال اٹارنی آف حاجی محمد اقبال
قذافی بازار صادق آباد ضلع رحیم یار خان

14-5-2011



SHAIKH BROTHERS

Plot No. 53, Sector 7/A,
Korangi Industrial Area, Karachi - Pakistan
TEL: (0092-21) 35064393, 35116317, 36101742, 0321-2437130
Fax: 35121617

E-mail: info@shaikhbrothers.com Website: www.shaikhbrothers.com

November 15, 2011.

██████████
Banking Mohtasib Pakistan,
5th Floor, Shaheen Complex,
M. R. Kiyani Road,
K a r a c h i.



Re: File Ref. No. ██████████
Our complaint against ██████████ regarding cheque No. ██████████ for Rs.134,156

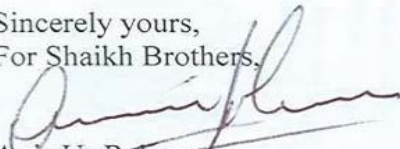
Honourable Sir,

We had filed a complaint against ██████████ bank in respect of recovery of Rs.134,156/= for wrongly encashment of our cheque issued by the Collector of Customs, Karachi.

Since lodgement of our claim we feel proud to have received best assistance and guidance from your office. Their timely help has made it possible for us to receive our claim from the ██████████ bank who were always reluctant in settlement of our claim.

We thank you very much and with best wishes we remain.

Sincerely yours,
For Shaikh Brothers,



Anis Ur Rahman.

From :

PHONE No. :

h 00 0000 0:00AM P01

Windows Live Hotmail Print Message:

<http://sn127w.snt127.mail.live.com/mail/PrintMessages.aspx?cpids>

Pension transfer case of Iqbal Ahmed Pensioner to [REDACTED] Mallir City Complaint dated July 13, 2011

From: **Muhammad Aslam Khan** (refrendum2002@hotmail.com)

Sent: Tuesday, August 30, 2011 5:46:44 AM

To: Federal Banking Mohtasib (Info@bankingmohtasib.gov.pk)

Dear Sir,

With reference to my above noted Complaint it is respectfully submitted.
That my pension case has duly been transferred to [REDACTED] Mallir City Br as requested
by me and due pension credited in my new A/C opened. I am thankful for your kind
and timely attention especially of Mr. [REDACTED] for his hectic follow up in resolving
my problem to my satisfaction.

Best regards.

Yours obediently
Iqbal Ahmed Pensioner CNIC [REDACTED]
Rtd Beldar Pak PWD
House No: 268 Gall No: 06
Amir Yasir Society Mallir Colony 15
Opp Urdu Bazaar
Karachi.
Cell 0324-2420950

To

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



Date: 11-11-2011

Subject: Gratitude for resolving the issue and help in getting NOC for A/C No. [REDACTED] from [REDACTED] bank, Islamabad.

Dear Sir,

Reference is made to my correspondence with the collection unit, [REDACTED] Bank, Multan, [REDACTED] Bank, Islamabad and subsequent request to you goodself for resolving the issue pertaining to obtain the NOC for my personal loan that had been consumed as per their schedule.

It is apprised that I have received the same and this, beyond any shade of doubt, happens; owing to your gracious intervention, therefore, Please accept my profound gratitude for resolving it and help me in bringing out from the perplexed situation.

With best regards,

M. Ahmar Bin Umar Rana.
102, IQ-10, PARCO Housing Complex,
Qasba Gujrat, Distt. Muzaffargarh.
Cell No. 0307-7306562.

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

Date: March 15, 2011

Subject: Complaint against [REDACTED], Chitral Branch



Dear Sir,

Re to my letter to your esteemed institution and your reply no 2010/1014 I am very happy to inform you that the Seized amount has been deposited into my account by the [REDACTED] Bank Ltd Chitral and I received it on 10/03/2011

Through this letter let me thank you for your prompt response and quick action against malpractice of the said bank and make sure to return the amount.

I was absolutely hopeless and helpless after losing the amount and lost the confidence over the institutions. This has now been changed into confidence.

Thank you,

Yours' sincerely,

Mohammad Khan

Mohammad Khan
S/O Sifat Khan Mastuj, Chitral
Account No. [REDACTED] Chitral Branch
CNIC # [REDACTED]
Cell No: 0336-9379603/0344-9705544
Fax: 0943-414158

██████████
 THE ADVISOR,
 THE BANKING MOHTASIB PAKISTAN,
 5TH FLOOR, SHAHEEN COMPLEX, M.R.KIYANI ROAD,
 KARACHI.



12-12-2011

REFERENCE: COMPLAINT # ██████████ OF DATED 24-09-2011

Subject: LETTER OF APPRECIATION/THANKS GIVING

RESPECTED SIR,

Its been a great honor and privileged to have a desirable outcome of the efforts made by your kind perusals, regarding the Complaint # ██████████ OF DATED 24-09-2011 against the ██████████ at your prestigious institution. I am here to respond you sir, that your efforts and support are highly appreciated which leads to resolve the issue according to my heartiest wishes and desires.

The ██████████ was called several times and make commitments to handed over the auto file(loan has already been pay-off) but thrice they wont hold their words and doings, but your firm efforts and fight for the rights, they finally done as per your instructions and through your wisdom, they don't find ways and handed over the said file on the 09-12-2011. Without your co-operation and support sir, I wont be able to win this fight of rights.

My second vehicle will also be near to pay -off in the month of march,2011,I will defiantly pay the all relevant dues to this loan and expected from them the positive rejoinder, if the problem remains sir, I have faith in you sir, that you are here stand with me to fight for the rights.

In the last but not least, I have not find any words to express my feelings and emotion to say THANK YOU VERY MUCH for the support and consistent follow up for the complaint, I am very much remains, sir

YOUR'S OBSEQUIOUSNESS

MUHAMMAD SHOAIB KHAN
 HOUSE # B-287/ 13, F.B.AREA,
 KARACHI-75950
 O332-3345134
 E-mail : muhammad_sk@hotmail.com

FROM : SMEDA Peshawar. [091]286908

PHONE NO. : 9291286908

Nov. 23 2011 12:39PM P1

November 23, 2011

██████████
Senior Advisor
Banking Mohtasib Pakistan
Karachi

Subject: Ref: Your Complaint against ██████████ Bank Limited, AWT Plaza Branch,
The Mall, Rawalpindi

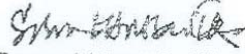
Dear Sir,

This is in reference to your letter ref. no. ██████████ dated November 11, 2011 on the subject matter. This was followed by a meeting held with you on November 21, 2011 where I was informed that my complaint has been entertained by ██████████ Bank Limited and the settled in my favour.

I want to thank you and appreciate your attitude and the system of Banking Mohtasib Pakistan. My complaint was heard and understood by the Mohtasib and my due right was granted by virtue of the Banking Mohtasib.

I pray that people like you and the system prosper in the true interest of our country.

Thanks & regards,


Sarmad Hussain Khan
Credit Card Account no. ██████████
H. No. 82, Street 11, Sector D-3, Phase 1
Hayatabad, Peshawar
Mobile: 03005558660
Email: sarmadee@hotmail.com

LOGGEX



Dated: 21st June 2011

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

Subject: _____ Ref: [REDACTED]

Dear Sir

With reference to your Judgment and Order Dated April 23rd, 2011 regarding my subject matter case, I hereby formally acknowledge that I have received Rs.735,000 and Rs.2,205 from [REDACTED] Raiwind Branch on 15th June 2011 in my [REDACTED] Branch Account.

For that matter I am very much thankful to Almighty Allah, Honorable Banking Mohtasib of Pakistan and entire team of Banking Mohtasib of Pakistan who have worked with full honesty and dedication and due to which I was able to get my hard earned money back.

Sir, I will never ever forget this justice which has not only given me the hope of living in this country but also has given me the confidence to trust the institution and resource like Banking Mohtasib Pakistan.

I once again thankful to you and your entire team, for providing me the justice and will remain indebt to you and your institution, may Allah Almighty give you and your entire team more prudence to do more justice to this justice deprived country and I am proud to have such institution and such credible resource in our country, may Allah bless you all.

Best Regards

Shaikh Muhammed Farid

Proprietor, Loggex

Plot# L - 4 / B, Block 22, F.B. Industrial Area Karachi

0300 850 7628

Signature
LOGGEX



bring hope. Changing lives

Dated:06.06.2011



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

Dear Sir,

This is with reference to your letter No. [REDACTED] dated 02.06.2011 regarding my complaint against [REDACTED] Bank Limited. I am grateful for your quick response in the matter and early resolution of this issue. It is matter of pride that your department is providing Justice to the aggrieved persons without any cost and without any kind of delays.

These few lines are written to bring your efforts on record that your department is providing best services to the affactees. Please continue this mission with the same zeal and dedication.

May God almighty bless all of you who are contributing towards this noble cause.

Thanks and regards .

Yours truly,


6/06

(SHERAZ A. CHOUDHRY)
196-LANE -U , CAVALRY GROUND
EXTENTION , LAHORE CANTT:
0300-8457941
042- 36668607
042- 36673717

HOPE TV

216 Upper Mall Lahore-54000-Pakistan. Tel: (042) 35877921-22-23
UAN: 111 888 333 Fax: (042) 35712293

AHQ/50018/12/Air Tpt (Ops)

20 July, 2011

██████████
 Senior Advisor
 Office of the Banking Mohtasib Pakistan,
 Shaheen Complex, M R Kiyani Road Karachi



Dear Sir,

REVERSAL OF CASH FROM ATM

1. Please refer to your letter ██████████ dated July 15, 2011.
2. I am grateful and cordially acknowledge your kind efforts in settlement of my subject complaint. The highest state of responsibility and quick response extended by your esteemed office is exemplary and highly encouraging.
3. I convey lot of best wishes and sincere feelings to you and your staff.

Once again *thank-you* very much for your kind favour, please.

Yours sincerely,

(TAHIR JAVED)

Dte of Air/Tpt (Ops)
 AHQ, PAF Complex E-9 Sector
 Islamabad

TO: Banking Mohtasib

Attn : [REDACTED]

Ref. No: [REDACTED]

Dated: 29/10/2011

Subject: Letter Of Thanks

Title : Fabric Plus

Account No: [REDACTED]

Dear Sir:



I would like to express my thanks to you for the solution of my case with M/S [REDACTED] Ltd.

Sir I think that your Institute is among the only few Institutes in Pakistan which are working very efficiently. It's only due to the efforts of your institute that banking system in our country is working properly.

Its your personal efforts that my case is solved otherwise the bank clearly wrote to me that they can't reverse it.

Inshallah Allah will give you its best reward in both words.

You are always in my prayers.

Jazakallah

Yousuf Tariq.(03002024275)

All complaints should be addressed to the Karachi Secretariat where the complaints handling process has been centralized.

For any information or enquiries, please email us at or write to us at the Karachi Secretariat address given below. 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:

Karachi Secretariat

Banking Mohtasib Pakistan Secretariat
5th Floor,
Shaheen Complex,
M R Kiyani Road,
Karachi.
Telephone: +9221 - 99217334 to 38 (5 lines)
Facsimile: +9221 - 99217375
Email: info@bankingmohtasib.gov.pk

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

Multan Regional Office

Office of the Banking Mohtasib Pakistan
c/o SBP, Banking Services Corporation,
Kalma Chowk,
Multan.
Telephone: 061- 9201482
Facsimile: 061- 9201481

Peshawar Regional Office

Office of the Banking Mohtasib Pakistan
c/o SBP, Banking Services Corporation,
Saddar Road,
Peshawar.
Telephone: 091- 9213438
Facsimile: 091- 9213439

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

۲	پس منظر اور دائرہ کار (دائرہ عمل)
۲	بینکنگ محتسب کا دائرہ کار
۲	اختیارات
۳	عوامی آگاہی
۳	انتظامی اخراجات
۴	شکایات کی نوعیت
۴	فرائض کی ادائیگی کا معیار
۶	بینکاری میں نظامی مسائل اور بہتری کے لئے چند سفارشات
۶	۱- بینک افسران کی جانب سے صارف کی جگہ دستخط اور تکمیل کرنا
۶	۲- ناخواندہ یا نیم خواندہ افراد کی جانب سے (Internet) ٹرانزیکشن کرنا
۷	۳- نوسر بازوں کی جانب سے چیکوں میں مجرمانہ تبدیلی کے بعد ادائیگی کرا لینا
۷	۴- اکاؤنٹ ہولڈر کے علاوہ کسی دوسرے شخص کو نئی چیک بک کا اجراء
۷	۵- چیکوں کی مجرمانہ ادائیگی جبکہ وصول کنندہ CNIC میں درج پتہ پر موجود نہ ہو
۸	۶- بینک میں جمع کرائے گئے چیکوں کی گمشدگی
۸	۷- ڈپلیکیٹ (Duplicate) پے آرڈر کا اجراء
۹	۸- چوری شدہ چیک کے ذریعے مجرمانہ طریقہ سے اکاؤنٹ ہولڈر کو پھنسا دینا
۹	۹- اے ٹی ایم / ڈیبٹ کارڈ
۹	۱۰- اے ٹی ایم مشین سے کرنسی نوٹ کا واپس چلا جانا
۱۰	۱۱- نیا کاروباری کھاتہ
۱۰	۱۲- کراس چیک کے ذریعے پرائز بانڈ کی خریداری پر وہ ہولڈنگ ٹیکس (With Holding Tax) کی کٹوتی
۱۰	۱۳- منجمد کھاتوں کی واپسی
۱۰	۱۴- اسلامک بینک مقررہ تاریخ کے بعد یوٹیلیٹی بلز وصول نہیں کرتے
۱۱	۱۵- بینکوں کی جانب سے اسٹیٹ بینک آف پاکستان سے رجوع کرنے سے قبل ہائی کورٹ میں اپیل داخل کرنا
۱۱	۱۶- الیکٹرانک ٹرانزیکشنز
۱۱	۱۷- بینکنگ کمپنیز آرڈیننس کی دفعہ IV-A میں تبدیلی
۱۲	دوران سال عملی اقدامات
۱۲	۱- شکایات کے حل میں عجلت
۱۲	۲- بینکوں کے علاقائی افسران سے ملاقاتیں
۱۲	۳- چیئرمین آف کامرس اینڈ انڈسٹری سیکلٹریٹ میں میٹنگ
۱۲	۴- عملے کی کارکردگی کی بہتری کیلئے مناسب ٹریننگ
۱۳	۵- ٹیکنالوجی
۱۳	۶- افرادی قوت سے متعلق پالیسی
۱۴	کیس اسٹڈیز

بینکنگ محتسب کا ادارہ ایک آزاد اور خود مختار ادارہ ہے جو بینکنگ کمینیز آرڈیننس مجریہ 1962 کے باب چہارم الف کے تحت قائم کیا گیا ہے۔ اس ادارے کے قیام کا مقصد تجارتی بینکوں اور صارفین کے مابین اور بینکوں کے اپنے درمیان تنازعات کو مصالحت سے طے کرنا ہے۔ بینکنگ محتسب پاکستان بعینہ وہی فرائض انجام دے رہا ہے جو دیگر ممالک میں موجود محتسب کے ادارے انجام دے رہے ہیں۔

بینکوں کی نجکاری کے بعد تجارتی بینکوں نے باہمی مسابقت کے باعث نئے ضوابط اور آزاد معاشی فضا کا خاطر خواہ فائدہ اٹھایا اور نئی خدمات اور سہولیات سے صارفین کو متعارف کرایا۔ اس توانائی بخش صورت میں تجارتی بینکوں اور ان کے صارفین کے درمیان تجارتی تنازعات کا پیدا ہونا ایک قدرتی عمل ہے۔ چنانچہ مرکزی بینک میں اس بارے میں بڑھتی ہوئی شکایات کے پیش نظر حکومت نے ایک ایسے ادارے کے قیام کی ضرورت محسوس کی جو ایسی شکایات کا غیر جانبدار طور پر جلد ازالہ کر سکے لہذا مئی 2005 کو بینکنگ محتسب کا ادارہ پاکستان میں قائم کیا گیا۔

دنیا کے بیشتر ممالک میں بینکنگ محتسب یا اس کی طرز پر ادارے قائم کئے گئے ہیں۔ ان اداروں کے قیام سے متعلقہ ممالک میں بینکنگ انڈسٹری کے نظام میں خاطر خواہ بہتری اور استعداد میں اضافہ ہوا ہے۔

بینکنگ محتسب کا دائرہ کار

بینکنگ انڈسٹری میں پیدا ہونے والے تنازعات کو طے کرنے کیلئے بینکنگ محتسب کا کردار مصالحتی ہوتا ہے تاہم اگر مصالحت کے دوران تنازعہ طے نہ پاسکے تو ہر دو فریق کے نقطہ نظر جاننے کیلئے باقاعدہ سماعت ہوتی ہے اور آرڈر جاری کیا جاتا ہے۔ بینکنگ محتسب کا ادارہ شکایت کے ازالہ کیلئے آزاد، غیر جانبدار اور فوری رویہ عمل طریقہ اپناتا ہے۔ بینکنگ محتسب پاکستان کی تمام خدمات بلا معاوضہ ہوتی ہیں اور بیشتر دیگر ممالک کی طرح پاکستان میں بھی تمام بینک ادارے کے اخراجات میں اپنا حصہ ادا کرتے ہیں جس کا تعین مرکزی بینک کرتا ہے۔

اختیارات

بینکنگ کمینیز آرڈیننس 1962 کے باب چہارم اے (30 جون 2007 تک ترمیم کے ساتھ) میں بینکنگ محتسب کے اختیارات کا تعین کر دیا گیا ہے جو نجی اور سرکاری بینکوں سے متعلق ہیں۔ پاکستان میں کام کرنے والے تمام بینکوں سے متعلق شکایات کے ازالہ کیلئے بینکنگ محتسب کو درج ذیل امور میں اختیار کیا گیا ہے۔

- ☆ بینکنگ کے قوانین بشمول اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی جاری کردہ پالیسی سے متعلق ہدایات پر عمل نہ کرنا۔
- ☆ چیک، ڈرافٹ و دیگر تمسکات کی ادائیگی یا وصولی اور رقم کی ترسیل میں تاخیر یا فراڈ کا ہونا۔
- ☆ اکاؤنٹ میں سے ناجائز طریق پر بلا کسی جواز کے غیر متعلقہ شخص کا رقم نکالنا۔
- ☆ درآمد کنندہ گان اور برآمد کنندگان کی شکایات جو بینک کی ذمہ داری اور فرائض کی ادائیگی سے متعلق ہوں بشمول طمانیت نامہ
- ☆ تمام کھاتہ دار جن کے بینک میں غیر ملکی کرنسی اکاؤنٹ ہوں۔ خواہ ان کا قیام پاکستان میں ہو یا وہ بیرون ملک مقیم ہوں کسی غیر ملک سے/کو رقم کی ترسیل سے متعلق شکایات
- ☆ مارک اپ یا شرح سود سے متعلق معاہدہ کی خلاف ورزی یا اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی طرف سے اس بارے میں جاری کردی ہدایات کی خلاف ورزی سے متعلق شکایات
- ☆ بجلی/ٹیلیفون/گیس کے بلوں کی ادائیگی سے متعلق شکایات
- ☆ علاوہ ازیں حکومت کے زیر انتظام چلنے والے بینکوں سے متعلق درج ذیل نوعیت کی شکایات بھی بینکنگ محتسب کے دائرہ اختیار میں شامل ہیں۔
- ☆ بینک افسران کی طرف سے بد معاملگی یا ناجائز طور پر رقم کا حصول
- ☆ صارفین کی خدمات کی ادائیگی میں تاخیر
- ☆ بینکنگ معاملات سے متعلق فیصلوں میں تاخیر کا ارتکاب

بینکنگ محتسب کو تمام وہ اختیارات تفویض کئے گئے ہیں جن کے ذریعے شکایت سے متعلق تمام مطلوبہ معلومات حاصل کی جاسکتی ہیں بشرطیکہ بینک کے امور سے متعلق رازداری کا اختفاء نہ ہو۔

تاہم بینکنگ محتسب ان شکایات پر غور کرنے کا مجاز نہ ہے جن کا تعلق بینک کی داخلی پالیسی سے ہو۔ خاص طور پر درج ذیل امور بینکنگ محتسب کے دائرہ اختیار میں نہیں آتے۔

- ☆ بینکنگ محتسب کسی بینک کو قرضہ کے اجراء کیلئے ہدایت نہیں دے سکتا۔
- ☆ قرضہ جات پر مارک اپ پالیسی، قرضوں کی پالیسی اور اسی طرح ان شکایات کے بارے میں ہدایات جاری نہیں کر سکتا جو بینکوں کی ایسی خدمات سے متعلق ہوں جن کے معاوضہ کا باقاعدہ اندراج متعلقہ بینک کے جاری کردہ شیڈول آف چارجز کے مطابق یا کسی پالیسی کے تحت کیا جا چکا ہو۔
- ☆ بینکنگ محتسب ایسی شکایت پر غور کرنے کا مجاز نہ ہے جس کے متعلق کوئی مجاز عدالت یا اسٹیٹ بینک آف پاکستان فیصلہ کر چکا ہو۔
- ☆ بینک کے موجودہ یا سابق ملازمین کی شکایات یا ان کی شرائط ملازمت سے متعلق امور بینکنگ محتسب کے دائرہ اختیار سے خارج ہیں۔
- ☆ بینکنگ محتسب بینکنگ نظام میں پائے جانے والے سقم کے بارے میں بینکوں کو مشورہ دے سکتا ہے تاکہ ایسے سقم دور کر کے بیکاری نظام کو مزید بہتر بنایا جاسکے۔
- ☆ بینکنگ محتسب اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو کسی بھی ایسے بینک کے خلاف اقدام کی سفارش کر سکتا ہے جہاں بینکنگ سے متعلق قوانین، ضوابط اور مرکزی بینک کی واضح ہدایات کی خلاف ورزی کی گئی ہو۔

قانون کے تحت شکایت کنندگان کو یہ حق حاصل ہے کہ اگر وہ بینکنگ محتسب کے حتمی آرڈر سے مطمئن نہ ہوں تو وہ آرڈر کے اجراء کے ۳۰ دن کے اندر گورنر اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو اپیل کر سکتے ہیں۔ ۳۰ دن کے بعد بینکنگ محتسب کا آرڈر موثر بہ عمل ہو جائے گا۔

بینکنگ محتسب کے جاری کردہ آرڈر یا اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے پاس اپیل کے بعد اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے آرڈر پر عمل درآمد نہ کرنے کی صورت میں اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو یہ اختیار ہے کہ وہ متعلقہ بینک کے خلاف مناسب تادیبی اقدام کرے جس میں جرمانہ بھی شامل ہے۔

عوامی آگاہی

بینکنگ محتسب کے تجویز کردہ شکایت فارم، عمومی سوالات پر مشتمل کتابچہ، اشتہاری پوسٹر 'بینکنگ محتسب اور آپ'، اردو اور انگریزی زبانوں میں تمام تجارتی بینکوں کو مہیا کئے گئے تاکہ وہ اپنی برانچوں میں عوام کو بینکنگ محتسب کے دائرہ کار اور طریقہ کار سے متعلق آگاہی فراہم کر سکیں۔ علاوہ ازیں بینکنگ محتسب کی سفارش پر اسٹیٹ بینک آف پاکستان نے بینکوں کو یہ ہدایات بھی جاری کی ہیں کہ اس سال سے وہ اپنے کھاتہ داروں کو اسٹیٹ آف اکاؤنٹ بھیجتے وقت یہ مہر بھی ثبت کریں گے کہ کھاتہ دار اپنی شکایات کے سلسلے میں بینکنگ محتسب کے ادارے سے رجوع کریں۔

بینکنگ محتسب کی ویب سائٹ کو باقاعدگی سے تازہ ترین اطلاعات سے مرصع کیا جاتا ہے۔ شکایت کے اندراج کا طریقہ کار (جو شکایت فارم کے ساتھ پرنٹ کیا جاسکتا ہے) اور بینکنگ محتسب کی طرف سے جاری کردہ احکامات کے خلاف اپیل کا طریقہ کار اور بینکنگ محتسب کی سالانہ رپورٹ ویب سائٹ پر نمایاں ہیں۔ اس کے علاوہ منتخب شکایات اور ان سے متعلق بینکنگ محتسب کے جاری کردہ احکامات بھی بینکاروں کی رہنمائی اور عوامی معلومات کیلئے ویب سائٹ پر مشتمل کئے جاتے ہیں۔

بینکنگ محتسب سے متعلق قانون (باب چہارم - اے - بینکنگ کمپنیز آرڈیننس 1962) بینکنگ محتسب کی سالانہ رپورٹ، وفاقی اور صوبائی محتسب سے متعلق تعارف و دیگر مفید معلومات بھی ہماری ویب سائٹ پر موجود ہیں۔

عوامی آگاہی کیلئے ادارہ کی سالانہ رپورٹس کتابی شکل میں اخبار، جرائد، ریڈیو اور ٹیلی ویژن کو مہیا کی جاتی ہیں۔

انتظامی اخراجات

بینکنگ محتسب کے ادارے کے مکمل اخراجات تمام بینکوں پر تناسب سے تقسیم کردیے جاتے ہیں دوران سال انتظامی اخراجات - 71,293,347 روپے ہیں جو 2010 کے اخراجات - 60,334,449 روپے سے 18% زیادہ ہیں۔ اس اضافہ کی وجہ ملازمین کی تنخواہوں میں اضافہ - IFRS کے تحت چھٹیوں کیلئے رقم مختص کرنا۔ دفتر کے سالانہ کرائے اور بجلی، ٹیلی فون کے نرخوں میں اضافہ ہے۔ اس رقم میں گاڑی کی خرید کے اخراجات، پرانے کمپیوٹر مانیٹر کی جگہ نئے LCD's کی فراہمی کے اخراجات اور کراچی سیکریٹریٹ میں شکایات کی سماعت کیلئے کمرہ عدالت کی تعمیر و تزین کے اخراجات شامل ہیں۔

شکایات کی نوعیت

ہمارے ادارے میں دو طرح کی شکایات موصول ہوتی ہیں

(۱) رسمی شکایات (۲) غیر رسمی شکایات

سال 2011 میں موصول ہونے والی باضابطہ شکایات کی تعداد 896 ہے جس کی ماہانہ اوسط 75 شکایات ہے۔ شکایات کی یہ تعداد سال 2010 میں موصول ہونے والی باضابطہ شکایات کی تعداد 1047 سے 14.4 فیصد کم ہے۔ تاہم 2011 کے دوران غیر رسمی اور باضابطہ شکایات کی تعداد 3622 ہے جو سال 2010 میں موصول ہونے والی 3185 شکایات سے 13.7 فیصد زیادہ ہے۔

درج ذیل چارٹ میں بینکنگ محتسب کے قیام 2005 سے 2011 تک کی تقابلی تفصیل دی گئی ہے۔

باضابطہ اور غیر رسمی شکایات کا سالانہ جائزہ

سال	رسمی شکایات	غیر رسمی شکایات	تعداد
۲۰۰۵	۵۹۴	۲۵۰	۸۴۴
۲۰۰۶	۱۰۰۵	۹۰۰	۱۹۰۵
۲۰۰۷	۱۵۸۰	۲۰۲۹	۳۶۰۹
۲۰۰۸	۱۳۹۰	۲۵۴۴	۳۹۳۴
۲۰۰۹	۱۶۰۸	۱۶۱۵	۳۲۲۳
۲۰۱۰	۱۰۴۷	۲۱۳۸	۳۱۸۵
۲۰۱۱	۸۹۶	۲۷۲۶	۳۶۲۲
کل	۸۱۲۰	۱۲۲۰۲	۲۰۳۲۲

سال 2011 میں 13.7 فیصد اضافہ غیر رسمی شکایات کے اضافہ کی وجہ سے ہے۔ باضابطہ شکایات کی کمی کی وجہ ہماری اس کوشش کے باعث ہے کہ موصول ہونے والی زیادہ تر شکایات کو جہاں تک ممکن ہو ابتدائی مرحلہ میں ہی نمٹا دیا جائے۔ چنانچہ زیادہ تر شکایات کا ازالہ متعلقہ بینکوں کو فون یا برقی پیغامات کے ذریعے کر دیا جاتا ہے لہذا شکایت کنندگان باضابطہ شکایات کے اندراج کی ضرورت محسوس نہیں کرتے۔

فرائض کی ادائیگی کا معیار

بینکنگ خدمات کے معیار کو پرکھنے اور بہتر بنانے کے بارے میں دو رائے نہیں ہو سکتیں۔ بینکنگ موجودہ دور میں ایک سروس انڈسٹری ہے اور عوام الناس بینکوں کی جانب سے پیش کی جانے والی خدمات اور سہولتوں کے بارے میں زیادہ سے زیادہ معلومات حاصل کرنا چاہتے ہیں۔ بینکنگ نظام کی ترقی اور پھیلاؤ میں اضافے کے ساتھ ساتھ بینکوں کی خدمات کے بارے میں شکایتوں میں اضافہ یقینی امر ہے۔ یہ شکایات بینکنگ کے اداروں کیلئے بہت اہم ہوتی ہیں چونکہ ان کے ذریعے بینکوں کو اپنی خامیوں اور کوتاہیوں کو دور کرنے کے مواقع ملتے ہیں۔ تاہم اکثر اوقات بینک ان شکایات کو نظر انداز کر دیتے ہیں یا ایسی شکایات پر ایک بنے بنائے ڈھانچے کے مطابق پردہ پوشی کی کوشش کرتے ہیں جس سے وقتی طور پر تو وہ ایسے معاملات کو دبانے میں کامیاب ہو جاتے ہیں لیکن ایسے معاملات کے دور رس نتائج کے عوالم سے بیشتر بینک نقصان اٹھاتے ہیں خواہ وہ نقصان کاروباری ہو یا ادارے کی ساکھ کا۔ کوشش کی جانی چاہئے کہ ہر شکایت کو اس کے صحیح پس منظر میں دیکھا جائے اور بجائے صرف نظر کرنے کے ایسے اقدامات کئے جائیں کہ دوبارہ ایسی شکایات کا موقع نہ مل سکے اور شکایت کنندہ بینک کسٹمر مطمئن ہو سکے۔

2011 میں ایسے کئی کیسز سامنے آئے جن میں بینکوں نے اپنی ذمہ داریوں کی طرف پوری طرح سے توجہ نہیں دی تھی کہ بسا اوقات شکایات اور ان کے حل سے لاپرواہی برتتے رہے۔ ایسے بہت سے کیسز میں شکایات کے نتیجے میں بینک کو صرف اسی لئے نقصان اٹھانا پڑا کہ بینک نے ان شکایات کے حل پر کوئی توجہ نہ دی تھی۔ ایسی شکایتوں کی کچھ مثالیں درج ذیل ہیں۔

3 اکتوبر 2011 میں ایک سرکاری ادارے کے ملازم نے ATM کارڈ کیلئے درخواست جمع کرانی۔ جب مقررہ تاریخ کو وہ اپنا کارڈ وصول کرنے میں ناکام رہا تو اسے اس کا فارم واپس کر دیا گیا اور شناختی کارڈ کی کاپی کا مطالبہ کیا گیا۔ دوبارہ اپنا فارم اور شناختی کارڈ کی کاپی جمع کرانے کے بعد 25 دن بعد بینک نے اس سے اصلی شناختی کارڈ دکھانے کا مطالبہ کیا جو اتفاقاً اس وقت اس کے پاس موجود نہیں تھا۔ کسٹمر سروس ٹیم کو درخواست کی گئی کہ درخواست گزار بینک کا 14 سال سے صارف ہے اور بینک کے پاس اس کے شناختی کارڈ کی کاپی دیگر دستاویزات کے ساتھ موجود ہے اس کے باوجود اسے بار بار شناختی کارڈ کی کاپی کی وجہ سے رکاوٹ کا سامنا کرنا پڑا اور جب اس نے کسٹمر سروس ٹیم پر براہِ مہربانی کیا تو اس واقعہ سے آگاہ کیا تو ان دونوں نے تلخ رویہ اپنایا اور اس کے آجر کے پاس اس کے خلاف شکایت بھی درج کرادی۔

بعد ازاں ایک بار پھر اسی صارف سے یہ شکایت موصول ہوئی کہ اس بینک کی ایک برانچ سے چیک اس اعتراض کے ساتھ واپس کر دیا گیا کہ اس کے شناختی کارڈ کی معیاد ختم ہو گئی ہے جبکہ بینک ریکارڈ کیلئے فراہم کیا جانے والا شناختی کارڈ 11 مارچ 2002 کو جاری کیا گیا تھا اور 29 فروری 2012 تک قابل استعمال تھا۔

مندرجہ بالا کیس بینک میں تعینات افسران کی لاپرواہی اور غیر ذمہ داری کا منہ بولتا ثبوت ہے۔

ایک اور شکایت بینک کی کارلون سہولت کے بارے میں تھی جس کی ادائیگی 5 سال کے عرصہ میں کی جانی تھی۔ درخواست کنندہ کے مطابق بینک نے 2 سال تک چیک کے ذریعے اقساط کی وصولی کے بعد چیک بغیر کسی اطلاع کے اقساط کی کٹوتی بند کر دی۔ جبکہ قرض دہندہ نے اپنی طرف سے اقساط کی ادائیگی جاری رکھی۔ 2 سال بعد اسے بینک کی طرف ایک قانونی نوٹس موصول ہوا جس میں نہ صرف اقساط کی ادائیگی بلکہ اقساط میں تاخیر کی وجہ سے عائد جرمانہ جمع کرانے کا تقاضا کیا گیا۔ قرض دہندہ نے بینک سے رابطہ کیا اور انہیں اصل صورتحال سے آگاہ کیا مگر بینک کی طرف سے جرمانہ کی ادائیگی کیلئے اصرار جاری رہا۔ یہ شکایت بینکنگ محتسب تک پہنچی اور تفتیش کے بعد بینک کی طرف سے درخواست گزار کی بھی قسم کے جرمانہ کا تصور انہیں پایا گیا اور اسے NOC جاری کر دیا گیا۔

اگر بینک ذمہ داری کا ثبوت دیتے ہوئے جرمانے کا مطالبہ کرنے سے پہلے صارف کے اکاؤنٹ کی جانچ پڑتال کر لیتا خاص طور پر اس وقت جب وہ اقساط کی ادائیگی کا ثبوت بھی فراہم کر رہا تھا تو یہ معاملہ بینکنگ محتسب کے احکامات کے بغیر بھی حل ہو سکتا تھا۔

فلور ملز کے بینکنگ ڈائریکٹر کی طرف سے جمع کرائی جانے والی شکایت کے مطابق 5.735 ملین مالیت کے دو چیک حکومتی ادارے کی طرف سے مل کے اکاؤنٹ میں جمع کرانے کیلئے جاری کئے گئے۔ چیک مل کے اُس نمائندے نے وصول کیا جو چیک وصول کر کے بینک میں جمع کرانے پر مامور تھا۔ شکایت کنندہ نے الزام لگایا کہ بینک نے اس کے ملازم سے ساز باز کر کے چیک کی رقم 1881 Negotiable Instrument Act کی دفعہ A-123 کی خلاف ورزی کرتے ہوئے بینک کی برانچ میں ملازم کے کھاتے میں جمع کر دی۔ فلور ملز اس بینک میں کوئی اکاؤنٹ ہی نہیں تھا۔ تفتیش پر بینک نے اس بات کا اعتراف کر لیا کہ بینک کے جو نیر اسٹاف کی لاپرواہی کی وجہ سے یہ رقم مل ملازم کے اکاؤنٹ میں جمع ہو گئی۔ بینک نے اپنے دفاع میں کہا کہ شکایت کنندہ نے طویل تاخیر کے بعد یہ شکایت درج کرائی ہے۔ مگر بینک کی یہ دلیل بینک کو اس کے غیر قانونی فعل کی تلافی سے نہیں بچا سکتی۔

یہ اور اس جیسے کئی واقعات اس امر کی طرف اشارہ کرتے ہیں کہ بینکوں کو اپنی کارکردگی بہتر بنانے کی اشد ضرورت ہے تاکہ، بہتر، ذمہ داری، غلطیوں سے پاک اور آسان طریقے سے سہولیات اور بینکنگ سروسز کی فراہمی یقینی بنائی جاسکے۔ بینک افسران کی طرف سے اس قسم کی کوتاہیاں نہ صرف بینک کی ساکھ کو نقصان پہنچا سکتی ہیں بلکہ بینک کی ترقیاتی جہتوں پر بھی پانی بھیر سکتی ہیں۔ بینک افسران کو یہ بات ذہن میں رکھنی چاہئے کہ اب 90% سے زائد بینک نئی بنیادوں پر قائم ہیں اور ان کے پھیلاؤ اور ترقی کا دار و مدار ان کی ساکھ پر ہے اس لئے کہ اب ان کو گزشتہ کی طرح سرکاری تحفظ حاصل نہیں ہے۔

بینک صارفین کیلئے بہتر کارکردگی کی فراہمی کیلئے ضروری ہے کہ بینک کے اہلکاروں کو ان کی ذمہ داریوں کی مناسبت سے تربیت دی جائے تاکہ وہ بینکنگ کے اصولوں اور قوانین کی روشنی میں صارفین کے مسائل کو بطریق احسن حل کر سکیں۔ اس امر سے انکار نہیں کیا جاسکتا کہ اگر بینک اپنے اہلکاروں کی تربیت کو مناسب طریقے سے انجام دیتا رہے تو یہ امر اسے ترقی کی طرف لے جائیگا۔ اور صارفین کو اچھی سہولیات فراہم کر کے بینک اپنے بینکنگ نیٹ ورک میں ترقی کا ضامن ہوگا۔ سابقہ رپورٹ میں بھی اس امر کی نشاندہی کی گئی تھی کہ شکایات کو حل کرتے وقت صارف کو زیادہ سے زیادہ سہولت فراہم کرنا بینک کی اولین ترجیح ہونا چاہیے۔

شکایات سے متعلق تحقیقات کے دوران بعض اوقات بینکوں کے نظام میں موجود سقم کا علم ہو جاتا ہے۔ ایسی صورت میں بینک کی انتظامیہ کو متعلقہ سقم کے بارے میں آگاہ کیا جاتا ہے۔ اگر معاملہ سنگین ہو تو اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو باقاعدہ رپورٹ کی شکل میں اطلاع دی جاتی ہے تاکہ مرکزی بینک اس بابت صورت حال سے آگاہی پر ضروری اقدام کر سکے۔

دوران سال بہت سی ایسی شکایات موصول ہوئیں جن کی تحقیقات سے پتہ چلا کہ متعلقہ بینک کے داخلی نظام سقم کی وجہ سے فراڈ ممکن ہو سکا۔ اور اس امر کی ضرورت محسوس کی گئی کہ بینک کے متعلقہ نظام کے علاوہ اس سے متعلق قانونی ضوابط میں بھی تبدیلی لائی جائے۔ بینکنگ کے نظام سے متعلق بعض ضوابط سے متعلق پاکستان بینکرز ایسوسی ایشن (PBA) کی توجہ بھی دلائی گئی ہے تاکہ اس بارے میں مناسب تدابیر اختیار کی جاسکیں۔ اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو بھی ان معاملات کی باقاعدہ رپورٹ بھیجی گئی ہے۔ یہاں ہم ان مسائل کا ذکر کرتے ہیں جن کے ازالہ کے لئے باقاعدہ قانونی اقدام کی ضرورت محسوس کی گئی تاکہ متعلقہ اداروں کو ان سے آگاہی ہو سکے اور بینکنگ کے نظام میں صحت مندانہ رجحان پیدا ہو سکے۔

۱۔ بینک افسران کی جانب سے صارف کی جگہ دستخط اور تکمیل کرنا

ہمارے علم میں بہت سی ایسی شکایات آئی ہیں جن میں رقوم کی ترسیل سے متعلق فارم درست طریق پر نہیں کیا جاتا۔ ایسا اکثر ان حالات میں ہوتا ہے جب صارف ناخواندہ ہو۔ ایسی صورت میں متعلقہ فارم ترسیل کنندہ بینک کا عملہ پُر کرتا ہے اور بعض واقعات عملہ ہی کے دستخط اس فارم پر موجود پائے گئے اور ایسے حالات میں اکثر اس کے باعث غبن کا انکشاف ہوا۔

ہم نے اسٹیٹ بینک آف پاکستان سے سفارش کی ہے کہ اس معاملہ کو پاکستان بینکرز ایسوسی ایشن (PBA) کے علم میں لایا جائے اور ضروری ہدایات دی جائیں کہ بینک کا عملہ ترسیل کیلئے وہ فارم کو قبول کرے جس پر صارف کے دستخط ہوں یا انگوٹھا ثبت ہونے کی صورت میں بینک کے کسی اعلیٰ افسر کی جانب سے تصدیق کی گئی ہو۔ اگر ترسیل کنندہ ان پڑھ ہو تو بینک کے متعلقہ اعلیٰ افسر کو باقاعدہ تصدیق کر کے تحریراً شہادت دینا چاہئے کہ فارم کے مندرجات کو ترسیل کنندہ کو پڑھ کر سنا دیا گیا ہے اور اس نے مندرجات سن کر اپنا انگوٹھا ثبت کیا ہے۔ بینک کے عملہ کو ڈپازٹ سلیپ، چیک اور رقوم کے ترسیل فارم کی تکمیل سے عمومی طور پر اجتراز کرنا چاہیے۔

۲۔ ناخواندہ یا نیم خواندہ افراد کی جانب سے (Internet) ٹرانزیکشن کرنا

مشاہدہ میں آیا ہے کہ بعض ایجنٹ صاحبان ان پڑھ اور نیم خواندہ لوگوں کو بیرون ملک ملازمت کے سبز باغ دکھا کر انہیں اس بات پر مجبور کرتے ہیں کہ بینکوں میں خطیر رقوم کے ساتھ اکاؤنٹ کھولے جائیں تاکہ متعلقہ ملک کا Visa آسانی سے حاصل کیا جاسکے۔ اس سلسلہ میں اکاؤنٹ کھولنے کے لئے جو فارم یہ ایجنٹ صاحبان متعلقہ شخص سے دستخط کرواتے ہیں اس میں بینک سے Internet Banking کی سہولیات کے لئے درخواست پر بھی دستخط کروالئے جاتے ہیں بعد میں ان اکاؤنٹس سے متعلق خفیہ نمبر اور خفیہ کوڈ یہ ایجنٹ حضرات حاصل کر لیتے ہیں کیونکہ ان کے پاس اکاؤنٹ ہولڈر سے متعلق جملہ معلومات ہوتی ہیں مثلاً فون نمبر وغیرہ۔ بعد ازاں جب ایسے اکاؤنٹ میں خطیر رقم جمع ہو جاتی ہے تو اس رقم کو Internet Banking کے ذریعہ دوسرے اکاؤنٹ میں منتقل کر دیا جاتا ہے جو عام طور پر متعلقہ ریکروٹنگ ایجنٹ کا ہوتا ہے۔

ہم نے سفارش کی ہے کہ کسی اکاؤنٹ میں Internet Banking کی سہولیات مہیا کرنے سے قبل اس بات کا جائزہ ضرور لیا جائے کہ اکاؤنٹ ہولڈر خواندہ ہے اور Internet کو اچھی طرح سمجھتا ہے خاص طور پر خفیہ معلومات، خفیہ نمبر اور خفیہ کوڈ کی اہمیت جانتا ہے جو Internet Transaction میں استعمال ہوتے ہیں۔ اور بینک سے عموماً بعد میں مہیا کیے جاتے ہیں۔ ایسے افراد کو باقاعدہ ان سہولیات کے بارے میں ممکنہ مضمورات سے آگاہ کر دیا جانا چاہیے خاص طور پر اگر کوئی دوسرا شخص خفیہ کوڈ نمبر کے استعمال سے فائدہ حاصل کر سکتا ہے تو یہ مناسب ہوگا کہ اس بارے میں اکاؤنٹ ہولڈر سے Indemnity Bond حاصل کیا جائے تاکہ بینک ممکنہ نقصانات سے بچ سکے۔ اگر Internet Facility کے لئے کم از کم تعلیم کی شرط عائد کر دی جائے تو بہت مناسب ہوگا۔

۳۔ نوںسربازوں کی جانب سے چیکوں میں مجرمانہ تبدیلی کے بعد ادائیگی کرالینا

ایسی شکایات بھی موصول ہوئی ہیں جن سے پتہ چلتا ہے کہ دوکانداروں خاص طور پر بلڈنگ میٹریل سے متعلق دوکاندار کے پاس کچھ لوگوں نے خود کو کسی سرکاری ادارے کا نمائندہ ظاہر کیا اور مذکورہ اشیاء کی قیمت طے کرنے کے بعد دوکاندار سے کہا کہ اپنی دوکان کو سرکاری ادارے میں رجسٹر کروانے کے لئے -/500 روپے کا Pay Order دیدیں۔ Pay Order کے اجراء میں دیر ہونے کا جواز بناتے ہوئے کھاتہ دار سے اسی رقم کا چیک جو عموماً -/500 روپے یا اس کے لگ بھگ رقم کا ہوتا ہے لے لیا جاتا ہے۔ بعد ازاں اس چیک کی رقم کو کیمیائی عمل کے ذریعے تبدیل کر دیا جاتا ہے اور -/500 کا چیک عموماً بڑی رقم کی ادائیگی کے لیے پیش کیا جاتا ہے۔ چیک عموماً متعلقہ برانچ میں نقد ادائیگی کے لیے پیش کیا جاتا ہے یا چیک کی ادائیگی Online کروالی جاتی ہے۔ اس قسم کے واقعات عموماً بڑے کاروباری مراکز خاص طور پر سیالکوٹ، فیصل آباد اور کراچی میں دیکھنے میں آئے۔

ہم نے سفارش کی ہے کہ پاکستان بینکنگ ریگولیشنز ایسوسی ایشن (PBA) تمام بینکوں کو ہدایات جاری کرے کہ وہ اپنے زونل دفاتر اور دوسرے دفاتر کے ذریعے علاقہ میں واقع دوکاندار صاحبان کو اس قسم کے واقعات سے آگاہ کرے تاکہ وہ اجنبی لوگوں کو چیک جاری نہ کریں۔

۴۔ اکاؤنٹ ہولڈر کے علاوہ کسی دوسرے شخص کو نئی چیک بک کا اجراء

ہمارے مشاہدے میں ایسے واقعات بھی آئے ہیں جہاں برانچوں نے اکاؤنٹ ہولڈر کی طرف سے سپریم خط اور نئی چیک بک کی درخواست پر نئی چیک بک اس مفروضہ پر جاری کر دی کہ اکاؤنٹ ہولڈر کو جاری کردہ پہلی چیک بک گم ہو گئی ہے۔ اس طرح جاری کردہ نئی چیک بک سے جاری شدہ چیکوں کے ذریعے رقم نکلوا لی گئیں جن پر اکاؤنٹ ہولڈر کے جعلی دستخط تھے۔ بعض اوقات نئی جاری شدہ چیک بک کے علاوہ پہلے سے جاری شدہ چیک بک سے نکالے ہوئے چیک بھی بینک نے پاس کر دیئے جبکہ اس چیک بک کے گم ہونے کی اطلاع بینک کے ریکارڈ میں موجود تھی۔ اس قسم کے واقعات کے تدارک کے لئے یہ مشورہ دیا گیا ہے کہ نئی چیک بک کے لیے اکاؤنٹ ہولڈر کا ذاتی طور پر بینک میں ہونا ضروری قرار دیا جائے یا بینک کو اس بات کا پابند کیا جائے کہ وہ اس بات کی تصدیق کر لے کہ نئی چیک بک کے لیے درخواست واقعی اصل اکاؤنٹ ہولڈر نے دی ہے اور اس کے دستخط اصلی ہیں۔ نیز چیک بک کی گم شدگی بینک کے ریکارڈ میں واضح طور پر نوٹ کی جائے۔

۵۔ چیکوں کی مجرمانہ ادائیگی جبکہ وصول کنندہ CNIC میں درج پتہ پر موجود نہ ہو

بینک عام طور پر دروازہ علاقوں میں واقع اپنی برانچوں کو Online رقم کی ادائیگی کر دیتے ہیں۔ ایسی شکایات بھی موصول ہوتی ہیں جہاں برانچ نے Online نظام کے ذریعے دوسری برانچ کو رقم ادا کر دی ہوتی ہے جبکہ وصول کنندہ نے اپنی تصدیق کے لیے صرف CNIC کی نقل مہیا کی ہوتی ہے۔ اکاؤنٹ ہولڈر کی جانب سے شکایت موصول ہونے کے بعد جب بینک تحقیقات کرتا ہے تو معلوم ہوتا ہے کہ وصول کنندہ CNIC میں درج پتہ پر موجود نہیں ہے جس سے شناختی کارڈ کی نقل لینے کا مقصد ہی فوت ہو جاتا ہے اور اس سلسلے میں کی جانے والی تمام کوششیں بیکار جاتی ہیں کیونکہ معاملہ حکومت کے مختلف محکموں میں لکتا رہتا ہے۔

اس صورت حال میں بینک اور کھاتہ دار دونوں بہت مشکل میں پھنس جاتے ہیں اور رقم کی وصولیابی ایک مسئلہ لائیکل کی صورت اختیار کر لیتی ہے۔ دوسری صورت میں رقم ایک اکاؤنٹ میں وصول کی گئی ہوتی ہے مگر شکایت کی صورت میں کھاتہ دار مذکورہ پتہ پر موجود نہیں ہوتا۔

اس صورت حال کے تدارک کے لیے یہ تجویز کیا گیا ہے کہ ماضی کی طرح کسی اکاؤنٹ کے کھولنے کے لیے تعارف کنندہ کا طریقہ کار از سر نو شروع کر دیا جائے۔ اس کے علاوہ NADRA کو اس بات کا پابند کیا جائے کہ وہ ایسی صورت میں اس شخص کے کوائف بینک یا شکایت کنندہ کو مہیا کرے جس نے متعلقہ CNIC کے اجراء کے لیے فارم کی تصدیق کی ہو۔ تاکہ بینک یا شکایت کنندہ ایسے شخص کے خلاف قانونی چارہ جاتی کر سکے۔

۶۔ بینک میں جمع کرائے گئے چیکوں کی گمشدگی

کبھی کبھار چیک جمع کرانے کے بعد گم ہو جاتا ہے اور بینک چیک کی رقم کھانڈا روکا دیا نہیں کرتا۔ عام طور پر اس مسئلہ کا آسان حل یہ ہو سکتا ہے کہ چیک جاری کرنے والے فرد سے تیار چیک لے لیا جائے مگر بعض صورتوں میں ایسا ہونا ممکن نہیں ہوتا اور وہ شخص اس کو تیار چیک نہیں دیتا۔ اس صورت میں چیک جمع کرانے والا نہ صرف پیسوں سے محروم ہو جاتا ہے بلکہ چیک دینے والے شخص کے خلاف ایف آئی آر زیر دفعہ سیکشن 489F پاکستان پینل کوڈ کے تحت مقدمہ درج کرانے کے حق سے بھی محروم ہو جاتا ہے۔

ڈاک رساں ادارہ جو چیک گم ہونے کا ذمہ دار ٹھہرتا ہے وہ نقصان پورا نہیں کرتا ہے اور کہتا ہے کہ یہ شق معاہدے میں نہیں ہے۔

اس مسئلہ کے حل کیلئے ذیل تجویز دی گئی ہیں کہ

(ا) (PBA) پاکستان بینکنگ ایسوسی ایشن اس معاملے کا جائز ہے اور کوریٹر کمپنی کے عملہ کو چیک کی گمشدگی کا ذمہ دار ٹھہرایا جائے۔ ضرورت اس امر کی ہے کہ کوریٹر کمپنی اور بینکوں کے درمیان معاہدے میں چیک گم ہونے کی صورت میں نقصان کی تلافی کیلئے کوریٹر کمپنی کو ذمہ دار ٹھہرایا جائے اس ضمن میں مناسب انشورنس پالیسی کا بھی انتظام ہونا چاہئے تاکہ بینک اور کوریٹر کمپنی کے نقصان کا ازالہ ہو سکے۔

(ب) اگر ایسا چیک ڈاک میں گم ہو جائے جو متعلقہ بینک سے واپس ہو چکا ہو تو قانون میں مناسب ترمیم کی جائے کہ واپس شدہ چیک کی عکسی نقل جس کی تصدیق متعلقہ بینک نے کی ہو دفعہ 489F اور قانونی شق CPC-37 کے تحت کی جانے والی کارروائی کے ثبوت کیلئے اصل کی متبادل تصور کیا جائے۔

ایسی شکایات بھی موصول ہوئی ہیں کہ چیک وصول کنندہ بینک سے ادائیگی کیلئے بینک کو بھیجے سے قبل ہی گم ہو جاتا ہے اور تیار چیک لینا ممکن نہیں ہوتا کیونکہ چیک دینے والے شخص کے موجودہ پینے کا علم نہیں ہوتا۔

ایسی صورت میں تجویز کیا جاتا ہے کہ

(ج) شہر سے باہر کیلئے ایسے چیک کہ جو پاکستان میں کلینٹس کیلئے بھیجے جاتے ہیں وہ بینک جس میں چیک جمع کرایا جائے وہ اس کی فوٹو کا پی اپنے پاس رکھے جس میں اس کی تاریخ اور اس کے سارے اندراجات موجود ہوں۔

(د) جیسے ہی بینک جس میں چیک جمع ہوا ہے اسے اطلاع ملے کہ چیک گم ہو گیا ہے تو بینک کو چاہئے کہ ادائیگی والے بینک سے فوراً رابطہ کرے جس کا فرض ہے کہ وہ اس سلسلے میں بینک سے تعاون کرے جس میں چیک جمع ہوا ہے۔

(ف) وہ چیک جو پاکستان میں جمع کرانے کیلئے بھیجے جاتے ہیں ان کی ترسیل کے ثبوت کم از کم تین سال کیلئے محفوظ کرنا لازمی قرار دیا جائے۔

۷۔ ڈپلیکیٹ (Duplicate) پے آرڈر کا اجراء

ہماری تحقیقات کے دوران ایسے واقعات ہمارے علم میں آئے ہیں جس میں چند ہوشیار اور عیار لوگ بینک سے پے آرڈر حاصل کرتے ہیں۔ اس کے متعلقہ فارم میں جان بوجھ کر وہ مقصد نہیں لکھتے جس کیلئے وہ پے آرڈر حاصل کرتے ہیں اور پے آرڈر لینے کے بعد اس کی عکسی نقل حاصل کر لیتے ہیں اور کچھ دیر بعد وہ بینک سے رابطہ کرتے ہیں کہ پے آرڈر گم ہو گیا ہے اور پے آرڈر کی نقل حاصل کرنے کیلئے وہ ایک ایف آئی آر درج کر دیتے ہیں اور نیا پے آرڈر بینک سے حاصل کر لیتے ہیں۔ اسی دوران وہ جائیداد فروخت کرنے والے سے رجوع کر کے پے آرڈر اسے دکھا کر اور جائیداد کی فروخت کی تکمیل ہونے کے بعد پے آرڈر فروخت کنندہ کو دے دیتے ہیں۔

فروخت کنندہ کو پے آرڈر دینے سے قبل ہی پے آرڈر کی عکسی نقل کے ذریعے بینک سے رقم وصول کر لی جاتی ہے اور فروخت کنندہ جب اصل پے آرڈر کے ساتھ ادائیگی کیلئے بینک سے رابطہ کرتا ہے تو اس کے علم میں آتا ہے کہ اس پے آرڈر کی ادائیگی گمشدگی کے سبب رکوائی جا چکی ہے اور پے آرڈر کی رقم متعلقہ صارف کو واپس کی جا چکی ہے۔ اس طرح فروخت کنندہ جائیداد کے ساتھ ساتھ پے آرڈر کی رقم سے بھی محروم کر دیا جاتا ہے اور ایک طویل مقدمہ بازی کا شکار ہو جاتا ہے۔

اس مسئلہ کے حل کیلئے ہم نے کچھ تجاویز دیں تاکہ ان پر عمل کیا جائے اور ایسے ممکنہ فراڈ سے عوام الناس کو بچایا جاسکے۔

(الف) جب ایک لاکھ یا اس سے زائد رقم کا پے آرڈر جاری کیا جائے تو اس بات کا خیال رکھا جائے کہ تمام درکار معلومات حاصل کر لی گئی ہیں۔ پے آرڈر فارم میں خاص طور پر وصول کنندہ کے کوائف اور پے آرڈر کا مقصد ضرور درج ہو۔

(ب) جہاں ممکن ہو وصول کنندہ کا پیسہ بھی حاصل کیا جائے دوسرا ڈیپازٹ پے آرڈر حاصل کرنے کی درخواست وصول ہونے کے بعد خاص طور پر اس صورت میں اگر پے آرڈر جائیداد خریدنے کیلئے حاصل کیا گیا ہو اس کو پوری طرح جانچ پڑتال کے بعد نئے پے آرڈر جاری کیا جائے اور وصول کنندہ سے بھی اجازت لی جائے۔

۸۔ چوری شدہ چیک کے ذریعے مجرمانہ طریقہ سے اکاؤنٹ ہولڈر کو پھنسا دینا

ہم نے گزشتہ سال اسٹیٹ بینک آف پاکستان سے گزارش کی تھی کہ وہ بینکوں کو ہدایت کرے کہ BPRD سرکلر نمبر 31 جو 12 اکتوبر 2009 جاری کیا گیا تھا پر سختی سے عمل کیا جائے۔ اس سرکلر کے تحت بینک کو لازم قرار دیا گیا تھا کہ وہ درست وجہ بتائے جس کی وجہ سے چیک واپس کر رہا ہے۔ لیکن ایسا نہیں ہو رہا ہے۔ ہمیں مستقل ایسی شکایتیں موصول ہو رہی ہیں جہاں ایک شخص ایک چیک چوری کرتا ہے اور جس کا مقصد صرف ہوتا ہے کہ جس شخص کا چیک ہے اس کو کسی طرح قانونی شکایتوں میں پھنسا دیا جائے وہ اس چیک پر ایک بڑی رقم لکھ دیتا ہے جس کی وجہ سے چیک واپس ہو جاتا ہے اور FIR زیر دفعہ 489F پاکستان پینل کورڈر درج کرادی جاتی ہے۔ یہ قانونی دفعہ صرف اس صورت میں لگائی جائے جب اکاؤنٹ میں رقم چیک کی رقم سے کم ہو اور اس امر کو یقینی بنایا جائے کہ چیک کی رو بدل، جعلی دستخط پر کی ہوئی نہیں لگتی ہے اگر بینک چیک واپسی کی مکمل وجہ بتائے تو اس صورتحال سے بچا جاسکتا ہے۔

۹۔ اے ٹی ایم / ڈیبٹ کارڈ

اے ٹی ایم / ڈیبٹ کارڈ سے پیسے نکالنے کیلئے پن کوڈ کی ضرورت ہوتی ہے اور ایک دن میں کتنی مرتبہ اور کتنے پیسے نکل سکتے ہیں اس کی بھی ایک حد ہے لیکن جب یہ ایک ڈیبٹ کارڈ کے طور پر استعمال ہوتا ہے تو اس سے خریداری کرنے کی نہ تو کوئی حد ہوتی ہے اور نہ کوئی پن کوڈ درکار ہوتا ہے۔ اس صورت میں اگر ڈیبٹ کارڈ گم ہو جائے یا چوری ہو جائے تو چور ایک کھاتہ دار کی جمع شدہ ساری رقم استعمال کر سکتا ہے یعنی خریداری کر سکتا ہے۔

ایسے ہی ایک حادثے میں شکایت کنندہ کا اے ٹی ایم کارڈ گم ہو گیا اور اس نے فوراً اے ٹی ایم کارڈ بند کر دیا لیکن اگلے دن ہی دو ٹرانزیکشن ہو گئیں اور -17,188 روپے کی خریداری کر لی گئی۔ جس میں گم شدہ کارڈ استعمال کیا گیا۔

یہ دیکھا گیا ہے کہ چند بینکوں نے مختصر طور پر ڈیبٹ کارڈ سے خریداری کیلئے بھی پن کوڈ جاری کئے ہیں کہ خریداری کے وقت وہ مشین سے اپنا کوڈ ڈالیں تو وہ خریداری ہو سکتی ہے۔ ہم نے اسٹیٹ بینک کو ایک مشورہ دیا ہے کہ جس طرح اے ٹی ایم / ڈیبٹ کارڈ سے پیسے نکالنے کیلئے جس طرح پن کوڈ کی ضرورت ہوتی ہے اسی طرح ڈیبٹ کارڈ استعمال کرتے ہوئے بھی پن کوڈ کو لازم قرار دیا جائے شاپنگ کاؤنٹر پر ڈیبٹ کارڈ سے خریداری کی بھی حد ہونی چاہئے اور ہر خریداری کے بعد بینک کے نیٹ ورک سے ایک ایس ایم ایس کارڈ ہولڈر کو جانا چاہئے کہ اس کے کارڈ سے کتنی رقم کی خریداری کی گئی ہے۔

۱۰۔ اے ٹی ایم مشین سے کرنسی نوٹ کا واپس چلا جانا

ہم نے یہ نوٹ کیا ہے کہ کبھی کبھی کھاتہ دار اپنے اکاؤنٹ سے جب پیسے نکالتا ہے تو اس میں سے کچھ کرنسی نوٹ واپس مشین میں چلے جاتے ہیں اور مشین سے بیلنس پیسہ کرنے پر پتہ چلتا ہے کہ جتنی رقم کی ٹرانزیکشن کی تھی وہ رقم صارف کے اکاؤنٹ سے منہا کر لی گئی ہے۔

بینکوں نے وضاحت کرنے پر بتایا کہ یہ اے ٹی ایم سوفٹ ویئر کا مسئلہ ہے۔

اس لیے ہم نے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو تجویز دی ہے کہ بینک اپنے سوفٹ ویئر میں تبدیلی لائیں جو یہ دکھائے کہ کتنے کرنسی نوٹ واپس مشین میں چلے گئے ہیں۔

۱۱۔ نیا کاروباری کھاتہ

ہمارے علم میں آیا ہے کہ کچھ ہوشیار لوگوں کے پاس فرم کا لیٹر ہیڈ ہوتا ہے جس کی بنیاد پر وہ کاروباری کھاتہ کھلوالیتے ہیں اور اپنا پہلا چیک فرم کے نام سے جمع کراتے ہیں اور بعد میں یہ رقم نکلائی جاتی ہے۔ ایسے واقعات پچھلے سال بھی ہمارے علم میں آئے تھے چونکہ پروڈیونل ریگولیشن انفرادی کاروبار کے KYC کے بارے میں خاموش ہیں اور اس پر انفرادی اکاؤنٹ کھولنے کی پابندی پوری کرنی پڑتی ہیں۔ ہماری تجویز ہے کہ کاروباری اکاؤنٹ کسی اچھی شہرت رکھنے والے کھاتہ دار کے کہنے پر کھولنا چاہئے اور کھاتہ کھولانے والا اس چیز کی یقینی دہانی کرائی کہ کوئی اور شخص اس نام سے یہ کاروبار نہیں کر رہا ہے۔

۱۲۔ کراس چیک کے ذریعے پرائز بانڈ کی خریداری پر ود ہولڈنگ ٹیکس (With Holding Tax) کی کٹوتی

بینکوں کی معلومات انکم ٹیکس آرڈیننس کے سیکشن 231A کے بارے میں نامکمل ہیں۔ اسی طرح کی شکایت میں ایک ٹرانزیکشن پر ایک بینک نے ایک کھاتہ دار کے کھاتہ سے ود ہولڈنگ ٹیکس کاٹ لیا۔ جبکہ کھاتہ دار نے پرائز بانڈ کی خریداری کیلئے بینک کے نام کراس چیک جاری کیا تھا۔ پرائز بانڈ گورنمنٹ کے قرضوں کا ایک بڑا حصہ ہیں جو وہ مقامی مارکیٹ سے حاصل کرتی ہے۔ ہر بینک اپنے طور پر ود ہولڈنگ ٹیکس کی کٹوتی کی بابت جداگانہ تشریح کر رہا ہے۔ اس امر کی ضرورت ہے کہ تمام بینک اس سلسلہ میں ایک ہی پالیسی پر عمل کریں۔ اس لیے یہ ضروری ہے کہ چیک اس بینک کے نام پر کراس کر کے جاری ہو یا کسی اور بینک کے نام پر اس صورت ود ہولڈنگ ٹیکس نہیں کاٹنا چاہئے۔ ہماری تجویز ہے کہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو چاہئے کہ وہ فیڈرل بورڈ آف ریونیو (FBR)/سنٹرل ڈائریکٹریٹ آف سیونگز (CDNS) سے اس سلسلہ میں مشورہ کر کے مناسب ہدایات جاری کرے۔

۱۳۔ منجمد کھاتوں کی واپسی

ایک بینک نے اسٹیٹ بینک کو ڈیپازٹ رضا کارانہ طور پر جمع کرائے جو اس نے مختلف اسکیموں میں کھاتہ داروں سے حاصل کئے تھے۔ حقیقت میں یہ ڈیپازٹ بینک سے تعلق رکھتا ہے اور اسکیم ختم ہونے کے بعد یہ پیسے کھاتہ دار کو واپس ہونے چاہئیں۔ ایک شکایت سے متعلق تفصیل موصول ہونے پر معلوم ہوا کہ بینک نے ڈیپازٹ اسکیم ختم کر دی تھی اور ڈیپازٹ کی رقم جمع ہونے کی تاریخ سے شمار کر کے 10 سال کی مدت پوری ہو نے کے بعد رقم اسٹیٹ بینک آف پاکستان میں جمع کرا دی۔ ہماری رائے ہے کہ دس سال کا وقت اس دن سے شروع ہونا چاہئے جب اسکیم ختم کی گئی تھی نہ کہ اس دن سے جس دن کھاتہ دار نے پیسے بینک میں جمع کئے تھے۔

۱۴۔ اسلامک بینک مقررہ تاریخ کے بعد یوٹیلیٹی بلز وصول نہیں کرتے

اسلامک بینک مقررہ تاریخ گزرنے کے بعد یوٹیلیٹی بلز وصول نہیں کرتے اور استدلال یہ دیا گیا کہ اس میں پینٹی شامل ہے جب بینک سے وضاحت طلب کی گئی کہ آپ مقررہ تاریخ کے بعد بلز کیوں وصول نہیں کرتے تو جواباً بتایا گیا کہ مقررہ تاریخ کے بعد اس میں سرچارج شامل ہو جاتا ہے اور ان کے شریعہ ایڈوائز کے حساب سے سرچارج کی وصولی اسلامی بینکاری روح کے خلاف ہے۔ بینک کو بتایا گیا کہ بجلی اور گیس خدمات کا حصہ ہیں اور اسلامی قانون میں دیر سے وصولی کی صورت میں پیسے بڑھانے کی اجازت ہے اور دوسری طرف بینک ایک ایجنٹ کے طور پر پیسے وصول کر رہا ہے۔ علاوہ ازیں سپریم کورٹ نے بھی اپنے فیصلہ میں لکھا ہے کہ صارف کو ہر ممکن سہولت دی جائے۔ بینک کے اس موقف کی وجہ سے صورت حال میں ابتری ہو جاتی ہے اور بینک کے اسٹاف اور صارف کے درمیان تکرار کی نوبت آ جاتی ہے۔ اس لئے یہ تجویز ہے کہ یوٹیلیٹی بلز کی بہتر وصولی کا طریقہ کار تمام بینکوں کیلئے ایک جیسا ہونا چاہئے۔

چنانچہ کہ اسٹیٹ بینک کو تجویز دی گئی کہ اسلامی بینکوں کو ہدایت دے کہ وہ مقررہ تاریخ کے بعد بھی بلز وصول کریں چونکہ یہ پوری رقم یوٹیلیٹی کمپنی کو ادا کر دی جاتی ہے اور بینک اس میں سے سوائے اپنی خدمات کے طے شدہ معاوضے کے کچھ اپنے پاس نہیں رکھتا۔

ہمیں خوشی ہے کہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان نے سرکلر نمبر 1 تاریخ 8 جولائی 2011 کے ذریعے اسلامک بینکوں کے حکام کو اس سلسلہ میں ہدایات جاری کر دی ہیں کہ یوٹیلیٹی بلز مقررہ تاریخ سے پہلے اور اس کے بعد سرچارج سمیت وصول کریں۔

۱۵۔ بینکوں کی جانب سے اسٹیٹ بینک آف پاکستان سے رجوع کرنے سے قبل ہائی کورٹ میں اپیل داخل کرنا

ہمارے مشاہدہ میں آیا ہے کہ ایک بینک نے بینکنگ محتسب کے فیصلے کے خلاف پہلے اسٹیٹ بینک آف پاکستان میں اپیل دائر کرنے کے بجائے براہ راست ہائی کورٹ میں اپیل دائر کی بینکنگ کمیشنرز آرڈیننس 1962 کی دفعہ 199 کہتی ہے کہ اگر بینک کے پاس اگر کوئی اور راستہ نہ رہے تو بینک ہائی کورٹ جائے گا اس سے پہلے اسے سارے عمل سے گزرنا ہوگا۔ ضرورت اس امر کی ہے کہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان تمام تجارتی بینکوں کو اس ضمن میں ضروری ہدایات جاری کرے۔

۱۶۔ الیکٹرانک ٹرانزیکشنز

الیکٹرانک ٹرانزیکشن آرڈیننس کا Negotiable Instrument Act 1881 کے سیکشن 13 پر اطلاق نہیں ہوتا ہے۔ یہ آرڈیننس 2002 میں آن لائن بینکنگ کے اجرا سے بہت پہلے جاری کیا گیا تھا۔ حالات کی تبدیلی کے ساتھ ساتھ اس پر نظر ثانی کی ضرورت ہے۔ یہ تجویز کیا گیا تھا کہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان مرکزی حکومت کو آرڈیننس کی دفعہ (2) 31 پر نظر ثانی کیلئے درخواست کرے۔

دوئم یہ کہ الیکٹرانک فنڈ ٹرانزیکشن کے ایکٹ 2007 میں ادائیگی کیلئے استعمال ہونے والے چیک کی نوعیت کی وضاحت نہیں کی گئی۔ جیسا کہ Negotiable Instrument Act 1881 میں کی گئی تھی۔ بلکہ اس میں ”ٹرنکیٹ چیک“ کا ذکر کیا گیا ہے۔

قانونی مسودہ کی یہ شکل پیچیدگیاں پیدا کر سکتی ہے۔ لہذا انڈین نیگوشی ایبل انسٹرومنٹ ایکٹ کی بنیاد پر دفعہ 6, 64, 89 اور 131 میں تبدیلی کی ضرورت ہے ہمیں اُمید ہے کہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان اس بابت جلد ہی ضروری اقدامات کریگا۔

۱۷۔ بینکنگ کمیشنرز آرڈیننس کی دفعہ IV-A میں تبدیلی

بینکنگ کمیشنرز آرڈیننس 1962 کی شق IV-A میں تبدیلی کی چند سفارشات پیش کی گئی ہیں۔ اس ضمن میں پیش کی گئی 8 ترمیمات کو اسٹیٹ بینک آف پاکستان نے بھی منظور کر دیا ہے تاکہ شکایات کے حل کے نظام کو بہتر، تیز اور خامیوں سے پاک بنایا جاسکے۔

۱۔ شکایات کے حل میں محنت

2011 کے لئے ہمارے ادارے کا نصب العین تھا کہ شکایات کو 101 دن کے طویل عرصہ کے بجائے 45 دن کے وقت میں حل کیا جائے تاکہ صارفین کو بہتر سہولیات فراہم کی جا سکیں۔ اور یہ امر ہمارے لیے انتہائی باعث اطمینان ہے کہ ہم اپنا مقصد حاصل کرنے میں کامیاب رہے اور 31 دسمبر 2011 تک شکایات 45 دن کے عرصہ میں حل کر دی گئیں۔ مگر افسوس کی بات یہ ہے کہ قانون میں اس بابت مجوزہ ترمیم کی منظوری ابھی تک نہیں دی گئی۔

۲۔ بینکوں کے علاقائی افسران سے ملاقاتیں

2010 میں بینکوں کے علاقائی سربراہان سے ملاقاتوں کا جو سلسلہ شروع کیا گیا تھا وہ رواں سال بھی جاری رکھا گیا اور دوران سال اس سلسلے میں حیدرآباد، سکھر، مظفر آباد اور میرپور (آزاد کشمیر) میں ملاقات کا اہتمام کیا گیا۔ ان ملاقاتوں میں بینکوں کے علاقائی افسران کو بینکنگ محتسب میں شکایات کے ازالہ سے متعلق طریقہ کار سے آگاہ کیا گیا اور ان توقعات کے بارے میں بتایا گیا جو بینکنگ محتسب کا ادارہ ان بینکوں سے رکھتا ہے۔ نیز شکایتوں کے ازالہ میں تاخیر سے متعلقہ بینک کی نیک نامی کے متاثر ہونے کے بارے میں بھی آگاہی فراہم کی گئی۔ ان ملاقاتوں سے بینکوں کے علاقائی دفاتر میں تعینات افسران میں شکایات کے جلد از جلد ازالہ سے متعلق آگاہی ہوئی اور موثر حکمت عملی کے مظاہرہ کیلئے ہدایات دی گئیں۔

۳۔ چیئرمین آف کامرس اینڈ انڈسٹری سیالکوٹ میں میٹنگ

28 فروری 2011 کو بینکنگ محتسب نے سیالکوٹ چیئرمین آف کامرس اینڈ انڈسٹری کا دورہ کیا اور مقامی کاروباری حضرات اور بینک کے افسران کی مشترکہ میٹنگ میں باہمی مفادات سے متعلق امور پر گفتگو کی۔ میٹنگ میں بینکنگ محتسب میں شکایات کے ازالہ سے متعلق رائج طریقہ کار سے آگاہ کیا گیا اور بینکوں اور کاروباری حلقوں سے وابستہ توقعات سے آگاہ کیا گیا۔ شرکاء کو آگاہ کیا گیا کہ بینکنگ محتسب شکایات کے ازالہ کیلئے موثر نظام کیلئے کوشاں ہے اور یہ تب ہی ممکن ہے جب بینک کے عام صارف فراہم کی جانے والی خدمات سے آگاہ ہو سکیں۔

۴۔ عملے کی کارکردگی کی بہتری کیلئے مناسب ٹریننگ

دوران سال ہمارے عملے کے بہت سے ارکان ریفریشنگ کورسز اور ورک شاپس میں شریک ہوئے ان کورسز میں شکایات کے ازالہ سے متعلق ریفریشنگ کورس اور شخصی ترقی سے متعلق ورکشاپ، کے علاوہ ایک بین الاقوامی کانفرنس بھی شامل ہے۔

2011 میں بینکنگ محتسب کے ارکان درج ذیل کورسز میں شریک ہوئے۔

i. 9 اپریل 2011 کو ایک بین الاقوامی کانفرنس ”کارپوریٹ فنانس اور معاشی مسائل“ کے موضوع پر ہوئی۔ بینکنگ محتسب سے فرمان علی فضل بھائی سینئر مینیجر فنانس اور

سمیرن تیجانی ڈپٹی مینیجر نے اس کانفرنس میں شرکت کی سارک ممالک کے ماہرین نے اس موضوع پر کورس کے شرکاء کی رہنمائی کی۔

ii. ایک ورکشاپ ”خوش اسلوبی سے کام بوجھ نہیں“ کے موضوع پر 24 اگست 2011 کو ہوئی بینکنگ محتسب کے ادارے کے جناب شاہان شیخ ڈپٹی مینیجر اور محترمہ

افشال انعام اسسٹنٹ مینیجر اس ورکشاپ میں شریک ہوئے۔ اس ورکشاپ میں وقت کے درست استعمال، سے متعلق آگاہی دی گئی۔

iii. 24 اور 25 اکتوبر 2011 کو شکایات کے ازالے کیلئے متبادل ذرائع اور باہم گفتگو کے ذریعے معاملہ کو حل کرنے کے طریقہ کار سے متعلق ورکشاپ ہوئی جس میں

مشتاق احمد عباسی، ناظم الدین صدیقی، شمس قادری، طلعت منیر ایڈوائزر کے علاوہ مرثیٰ نقوی مینیجر انویسٹی گیشن شریک ہوئے۔

۵۔ ٹیکنالوجی

گزشتہ سال کی طرح رواں سال بھی پرانے کمپیوٹرز کی جگہ نئے کمپیوٹرز اور ان سے متعلقہ نئے آلات حاصل کرنے کی پالیسی پر عمل کیا گیا اس سلسلے میں دوران سال ایک لیپ ٹاپ اور 9 ایل سی ڈیز کراچی کے صدر دفتر کیلئے حاصل کئے گئے۔

شکایات کے ریکارڈ سے متعلق ادارے کے نظام BOCTS کو مزید بہتر بنایا گیا اور ویب سائٹ کو بھی جدید اور موثر بنایا گیا۔ شکایت کنندگان کی ایک بڑی تعداد اس ویب سائٹ کا مطالعہ کرتی ہے اور درکار معلومات حاصل کرتی ہے علاوہ ازیں شکایت فارم کے حصول کے بعد بینکنگ محتسب میں ای میل کے ذریعے شکایات کا اندراج بھی کیا جاتا ہے۔

۶۔ افرادی قوت سے متعلق پالیسی

2011 کے دوران چند ملازمین ادارے کیلئے مستقل بنیادوں پر ملازم رکھے گئے تاکہ بینکنگ محتسب کے ادارے میں کام تسلسل اور خوش اسلوبی سے جاری رہ سکے علاوہ ازیں دوران سال 2010 میں شروع کئے گئے، اس پروگرام کو جاری رکھا گیا جس کا مقصد ملازمین کیلئے مستقل روزگار کے موقع فراہم کرنا اور حالات کار کو مزید بہتر بنانا ہے۔ اس پالیسی سے ملازمین میں تحفظ کا احساس جاگزیں ہوتا ہے اور یہ مستقبل میں ان کی پیشہ ورانہ خدمات میں مزید بہتری پیدا کرتا ہے۔

2011 کے دوران ادارے کے مستقل اور نئے بھرتی ہونے والے ملازمین کیلئے درج ذیل پالیسی رائج کی گئیں۔

- ۱۔ سٹاف پروڈکٹ فنڈ اور سٹاف گریجویٹ فنڈ قائم کئے گئے۔
- ۲۔ مستقل ملازمین کیلئے ”گروپ ہیلتھ انشورنس“ کا انتظام کیا گیا۔
- ۳۔ تمام ملازمین کیلئے ”گروپ لائف انشورنس“ مہیا کی گئی۔
- ۴۔ ملازمین کو سفر کے دوران حادثات اور معذوری کی صورت میں انشورنس پالیسی حاصل کی گئی۔

کیس اسٹڈی - ۱

ایک شکایت کنندہ کا اکاؤنٹ بینک کی سرگودھا برانچ میں تھا۔ بیرون ملک میں قیام کے دوران اُس نے -/412,000 روپے کا چیک زکوٰۃ کی ادائیگی کیلئے ’شوکت خانم میموریل کینسر ہسپتال‘ کے نام جاری کیا اور اس چیک کے اجراء کے بارے میں بینک کو 23 مارچ 2008 کو مطلع کر دیا۔

کچھ دنوں کے بعد جب اُس نے بینک سے رسید طلب کی تو معلوم ہوا کہ متعلقہ چیک کی رقم کسی دوسرے بینک کی کراچی برانچ نے وصول کر لی ہے۔ معلوم ہوا کہ ڈاک کی ترسیل کے دوران چیک چوری کر لیا گیا اور اس پر وصول کنندہ کا نام تبدیل کرنے کے بعد دوسرے بینک سے رقم وصول کر لی گئی۔ چیک پر نام کی تبدیلی کی تصدیق والے دستخط اصل دستخط سے متشابہ تھے اس لیے بینک نے چیک کی ادائیگی کر دی تھی۔

بینک سے معاملہ کی تحقیق کی گئی تو اُنہوں نے وہ اکاؤنٹ جس میں چیک کی رقم جمع ہوئی تھی کو ہنمد کر دیا تا کہ رقم نہ نکلائی جاسکے کیونکہ انہیں اس نوعیت کی اور شکایات بھی موصول ہوئی تھی تاہم شکایت کنندہ کو رقم نہ مل سکی اور اس واقعہ کو دو سال گزر گئے چنانچہ بینکنگ محتسب میں شکایت درج کرائی گئی۔

ریکارڈ کا جائزہ لینے پر معلوم ہوا کہ چیک پر وصول کنندہ کا نام تبدیل کر کے شوکت خانم سمی ڈ ہسپتال کر دیا گیا تھا اور اس تبدیلی کی تصدیق کرنے والے دستخط بینک کے ریکارڈ میں موجود دستخطوں سے متشابہ تھے۔

بینک نے انکوآزری پر موقف اختیار کیا کہ بینک نے کسی غلطی کئے بنا اکاؤنٹ ہولڈر پر اعتماد کرتے ہوئے چیک کی رقم متعلقہ بینک سے وصول کرنے کے بعد متعلقہ اکاؤنٹ میں جمع کر دی ہے جبکہ دوسرے بینک نے دستخطوں کی تصدیق کی۔ بینک نے استدعا کی کہ اُسے مورد الزام نہ ٹھہرایا جائے کیونکہ اُس نے Negotiable Instrument Act مجریہ 1881 کی شق نمبر 131 کی تمام شرائط کو پورا کیا ہے اور تمام ذمہ داری ادا کرنے والے بینک پر عائد ہوتی ہے۔

بینک پر واضح کیا گیا کہ وصول کرنے والے بینک کی بھی برابری ذمہ داری ہوتی ہے چونکہ دھوکہ باز نے بینک کا اکاؤنٹ اپنے مذموم مقصد کیلئے استعمال کیا ہے۔ بینک کو وضاحت کی گئی کہ قانون کی مذکورہ شق کے تحت وصول کنندہ بینک تمام ذمہ داریوں سے صرف اسی صورت میں بری الزمہ ہو سکتا ہے جبکہ اُس نے چیک اپنے اُس اکاؤنٹ ہولڈر کے لیے وصول کیا ہو جو اس چیک کا قانونی اور شفاف طریق پر مالک ہو۔

چونکہ صورت مذکورہ میں بینک نے ایک ایسے چیک کی رقم وصول کی ہے جس میں اصل وصول کنندہ کے نام کو تبدیل کر کے کسی دھوکہ باز کا نام لکھا گیا ہے جو چیک کا اصل مالک نہیں تھا اور بینک نے اس عمل میں درکار پیشہ وارانہ مہارت کا عملی مظاہرہ نہیں کیا اس لیے بینک کو اپنا قصور تسلیم کرتے ہوئے رقم اصل اکاؤنٹ ہولڈر کو واپس کرنی چاہئے۔

چنانچہ بینک نے -/412,000 روپے کا پلے آؤر دوسرے بینک کے نام جاری کر دیا تا کہ شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں رقم واپس جمع کر دی جائے۔

کیس اسٹڈی - ۲

شکایت کنندہ کا اکاؤنٹ بینک کی چترال برانچ میں تھا۔ شکایت میں لکھا گیا کہ اُس نے چیک -/15,000 روپے کی مالیت کا لکھا اور بینک سے -/15,000 روپے ہی وصول کئے مگر بینک نے اس کے اکاؤنٹ سے -/45,000 روپے متہا کئے ہیں اس طرح اُسے -/30,000 روپے کا نقصان ہوا ہے۔

بینک نے انکوآزری کے جواب میں بتایا کہ شکایت کنندہ نے تسلیم کیا ہے کہ چیک پر اصل دستخط موجود ہیں۔ چیک پر ہندسوں میں درج رقم میں تبدیلی کی گئی ہے اور اس تبدیلی کی شکایت کنندہ کے دستخطوں سے تصدیق کی گئی ہے جبکہ حروف میں درج رقم پینتالیس ہزار ہی ہے اور اس میں کوئی تبدیلی/اضافہ نہیں کیا گیا ہے۔

شکایت کنندہ نے اپنے موقف پر اصرار کیا تو اس شکایت کیلئے باقاعدہ سماعت کی گئی اور اصل چیک شکایت کنندہ کو دکھایا گیا اور Ultra Violet Lamp کی روشنی میں معلوم ہوا کہ ہندسوں میں درج رقم ’1’ کو ’4’ بنا دیا گیا ہے اور اس پر کھاتہ دار/شکایت کنندہ کے تصدیقی دستخط موجود ہیں۔

شکایت کنندہ کی توجہ Negotiable Instrument Act مجریہ 1881 کی شق 18 کی طرف مبذول کی گئی جس میں کہا گیا ہے کہ

’اگر ہندسوں اور حروف میں رقم مختلف لکھی ہو تو وہ رقم ادا کی جائے گی جو کہ حروف میں درج ہو اور اگر حروف میں درج رقم واضح نہ ہو تو ہندسوں میں درج رقم ادا کی جائے گی‘۔

صورت مذکورہ میں حروف میں رقم بالکل واضح اور کسی شک سے بالاتر تھی تاہم شکایت کنندہ نے اصرار کیا کہ اُس نے -/15,000 روپے ہی وصول کئے ہیں چنانچہ اُسے چیک کی پشت پر درج رقم کی تفصیل دکھائی گئی جس کے تحت 500 روپے مالیت کے 90 کرنسی نوٹ شکایت کنندہ نے اپنے دستخطوں کے ساتھ خود وصول کئے تھے۔

شکایت کنندہ سے پوچھا گیا کہ اُس نے رقم کی وصولی کے وقت شکایت کیوں نہیں کی؟ شکایت کنندہ اس کا بھی کوئی ثبوتی جواب نہ دے سکا چنانچہ اُس کی شکایت کو مسترد کرتے ہوئے کیس بند کر دیا گیا۔

کیس اسٹڈی - ۳

شکایت کنندہ نے لکھا کہ 15 نومبر 2005 کو اس نے -/25,000 روپے کے زرعی قرضہ کیلئے بینک کی برانچ میں درخواست دی۔ برانچ کے کیشئر نے اُس سے پاس بک وصول کی اور اُس پر شکایت کنندہ کے انگوٹھے کے نشان لگوائے اور 15 دن کے بعد اُسے کیلئے کہا۔ مقررہ مدت گزرنے کے بعد بینک سے رابطہ کرنے پر اُسے مزید انتظار کیلئے کہا گیا۔ اُسی طرح مختلف جیلے بہانوں کے ذریعے اُسے قرضہ کی رقم نہ ملی تو شکایت کنندہ نے اپنی پاس بک واپس مانگی جو اسے واپس نہ کی گئی۔ بعد ازاں اُسے معلوم ہوا کہ منعلقہ کیشئر نے بینک میں فراڈ کیا ہے اور بہت سے لوگوں سے فراڈ کرنے کے بعد غائب ہو گیا ہے اور شکایت کنندہ کے نام پر بھی -/250,000 روپے کا قرضہ جاری ہوا ہے جو اگرچہ اُسے نہیں ملا مگر دریں اثنا اسے -/382,000 روپے کے قرضہ کی ادائیگی کا نوٹس وصول ہو گیا۔

بینک نے موقف اختیار کیا کہ شکایت کنندہ نے 15 نومبر 2005 کو -/250,000 روپے کا زرعی قرضہ حاصل کیا تھا جس کی ادائیگی ہو گئی تھی بعد ازاں مارچ 2008 میں دوبارہ -/250,000 روپے کا زرعی قرضہ حاصل کیا گیا۔ اس قرضہ کی منظوری کیلئے شکایت کنندہ نے از سر نو تمام کاغذات کی تکمیل کی تھی تاہم اس قرضہ کی تجدید نہ ہو سکی تھی اور قرضہ کی معیار گزرنے کے بعد عدم ادائیگی کی بناء پر بینک نے قرضہ کی ادائیگی کا مطالبہ کیا۔ بینک نے یہ بھی بتایا کہ کیشئر کے غبن کی اطلاع کے بعد علاقہ کے بہت سے زمینداروں نے اپنی شکایت میں یہ موقف اختیار کیا کہ انہوں نے قرضہ حاصل نہیں کیا حالانکہ اس میں کوئی صداقت نہیں تھی۔ جہاں تک شکایت کنندہ کی شکایت کا تعلق ہے مذکورہ کیشئر اس کے علاقہ سے تعلق رکھتا ہے اور اس نے شکایت کیشئر کے فرار ہونے کے بعد درج کرائی ہے۔ شکایت کنندہ نے موقف اختیار کیا کہ وہ ہیڈ کیشئر سے پاس بک کا مطالبہ کرتا رہا مگر ہر دفعہ کسی نہ کسی بنیاد پر وہ پاس بک واپس دینے کا کہہ کر ٹالنا چلا آ رہا تھا۔ اس دوران شکایت کنندہ کو بینک کی طرف سے قرضہ کی ادائیگی کا کوئی نوٹس بھی نہ ملا تھا۔ اس کے گمان میں بھی نہ تھا کہ اس کے نام قرضہ جاری ہو چکا ہے۔

بینک کی جانب سے پیش کردہ قرضہ کی دستاویزات کے جائزہ سے معلوم ہوا کہ 2008 میں سابقہ زرعی قرضہ کی ادائیگی کے بعد از سر نو قرضہ جاری کیا گیا ہے مگر بینک کی ریکارڈ میں اس کی تجدید کی منظوری کا کوئی ریکارڈ نہیں ہے۔ بینک اس سقم کا کوئی خاطر خواہ جواب نہ دے سکا۔ دوسری جانب شکایت کنندہ نے اس بات کا صریحاً انکار کر دیا کہ اُس نے قرضہ کی وصولی کی ہے۔ اس نے زرعی قرضہ کی تجدید سے متعلق تمام دستاویزات پر موجود اپنے انگوٹھے کے نشانات سے بھی انکار کیا اور اصرار کیا کہ اس نے بینک سے قرضہ کی مد میں کوئی رقم وصول نہیں کی ہے۔

دستاویزات کے عینق جائزہ سے بینک کے قرضہ کی تجدید کی دستاویزات پر موجود شکایت کنندہ کے انگوٹھے کے نشانات انگوٹھے کے ان نشانات سے جو اُس نے 2005 میں کئے تھے بالکل مختلف پائے گئے۔ پیئڈ رائٹنگ کے ماہر نے بھی اس تضاد کی تصدیق کرتے ہوئے بتایا کہ بینک نے سال 2008 میں قرضہ کی تجدید کیلئے جو دستاویزات پیش کی ہیں اس پر قرضہ کنندہ کے دستخط ہیں جبکہ بینک کے اصل کاغذات جو نومبر 2005 میں حاصل کئے گئے تھے اُس پر سائل کے انگوٹھے کا نشان ثبت کیا گیا تھا۔

سماعت کے دوران شکایت کنندہ کے دستخط کا نمونہ حاصل کیا گیا اور جب ان دستخطوں کا بینک میں موجود دستخطوں سے موازنہ کیا گیا تو دونوں دستخطوں میں واضح فرق محسوس کیا گیا۔ اس سے ثابت ہو گیا کہ بینک ملازم نے شکایت کنندہ کو پاس بک واپس نہیں کی تھی اور اس پر قرضہ جاری کر کے رقم حاصل کر لی اور تمام دستاویزات پر شکایت کنندہ کے دستخط اور انگوٹھے کے نشانات جعلی ہیں۔

بیز بینک کے ریکارڈ سے ظاہر ہوتا ہے کہ نومبر 2005 میں جاری کیا گیا قرضہ (جس پر شکایت کنندہ کے انگوٹھے کے نشانات موجود ہیں) واپس کر دیا گیا ہے۔ جبکہ بینک کے ریکارڈ میں قرضہ کی تجدید کی کوئی منظور ہونے کا کوئی ریکارڈ بھی موجود نہیں تھا۔

چنانچہ بینک کی اپنے پیش کردہ دستاویزات کے بموجب شکایت کو درست مانا گیا اور بینک کو ہدایت کی گئی کہ شکایت کنندہ کی پاس بک الٹا کرنے کے بعد واپس کی جائے اور اُسے باقاعدہ NOC بھی جاری کیا جائے۔ بینک نے ان ہدایات پر عمل درآمد کر دیا۔

کیس اسٹڈی ۴۔

ایک سرکاری محکمہ کے پروجیکٹ ڈائریکٹر نے شکایت کی کہ ان کے ادارے نے 9 جولائی 2008 کو اپنے ٹھیکیدار بلڈرز کو ایک خط لکھا جس کی ایک نقل بینک کو بھی مہیا کی گئی اس خط میں مذکورہ ٹھیکیدار سے کہا گیا تھا کہ بینک گارنٹی کی مورخہ 8 اگست 2007 تک تجدید کر دی جائے یا اس کی ادائیگی کر دی جائے۔ شکایت میں مزید لکھا گیا کہ بینک نے متعدد بار تقاضہ کے باوجود بینک گارنٹی کی ادائیگی نہیں کی۔

بینک نے اپنے جواب میں یہ موقف اختیار کیا کہ بینک کو 9 جولائی 2008 کا خط موصول نہیں ہوا ہے اور نہ ہی شکایت کنندہ نے تین ماہ کے دوران بینک سے بینک گارنٹی کی تجدید یا ادائیگی کے بارے میں رابطہ کیا۔ تاہم شکایت کنندہ نے اپنے خط کی نقل مہیا کر دی جس پر بینک کی افسر کے دستخط موجود تھے۔

ادارے نے اپنے خط مورخہ 9 جولائی 2008 میں یہ تحریر نہیں کیا تھا کہ ٹھیکیدار مذکورہ نے کام کے ایڈوانس کی رقم کو اصل مقصد کے علاوہ بھی استعمال کیا ہے۔ بینک نے موقف اختیار کیا کہ ادارہ بینک گارنٹی کی ایک شرط کی عدم تعمیل کا مرتکب ہوا ہے اس لیے ادارہ بینک سے رقم کی ادائیگی کا مطالبہ کرتے ہوئے حق بجانب نہیں تھا۔

شکایت کنندہ نے موقف اختیار کیا کہ بینک کو اس شرط کے بارے میں نشاندہی کرنا چاہئے تھی تاکہ اس کی تکمیل کر دی جاتی۔ مزید برآں یہ کہ بینک کو بینک گارنٹی کی تجدید کیلئے لکھا گیا تھا اور عدم تجدید کی صورت میں ادارہ کو ادائیگی کی درخواست کی گئی تھی شکایت کنندہ نے نزدیک بینک کے انکار کو کوئی جواز نہیں ہے کیونکہ وہ بلڈرز کے ضامن کے طور پر ادارہ کو بینک گارنٹی دے چکا ہے۔

بینک افسر نے کیس کی سماعت کے دوران تسلیم کیا کہ اُس نے 9 جولائی 2008 کا خط وصول کیا تھا مگر استدلال پیش کیا کہ فوراً ہی یہ خط اُس شخص نے واپس لے لیا تھا جو یہ خط لایا تھا اور یہ کہ اس نے اس واقعہ کی اطلاع بینک نیچر کو دی تھی۔ بینک نیچر نے بھی تسلیم کیا کہ اس کو خط کی اطلاع دی گئی تھی مگر بینک کے ریکارڈ میں اس خط کے ملنے یا اس پر کارروائی کا کوئی ریکارڈ موجود نہ تھا۔

اس شکایت کا ایک نکتہ یہ تھا کہ ادارہ نے بینک سے گارنٹی کی رقم کی ادائیگی کا مطالبہ بروقت کر دیا تھا بینک افسر کا بیان قابل قبول اس لیے نہیں ہے کہ بینک کے ریکارڈ میں اس بابت کوئی اندراج نہ تھا۔ مزید برآں یہ خط ٹھیکیدار بلڈرز کو لکھا گیا تھا اور بینک کو اطلاعاً نقل تحریر کی گئی تھی۔ جبکہ بینک گارنٹی کی ادائیگی کا مطالبہ براہ راست بینک سے کیا جانا چاہئے تھا اور بینک گارنٹی میں درج تمام شرائط کی تکمیل بھی ضروری تھی جائزہ کے دوران یہ معلوم ہوا کہ ادارہ نے ٹھیکیدار کو لکھے گئے خط میں دو امور کا ذکر کیا تھا جو ایک تکنیکی سقم ہے بینک نے اس خط کو اس لیے درخور اعتناء نہ جانا کہ یہ خط ٹھیکیدار کو لکھا گیا تھا نہ کہ بینک کو۔

شکایت کا دوسرا پوائنٹ بینک گارنٹی میں درج شدہ وہ شرائط ہیں جو بینک گارنٹی کی رقم کے مطالبہ کرنے سے قبل پوری کرنا ضروری تھیں بینک گارنٹی کی رو سے بینک کو یہ اطلاع دینا ضروری تھا کہ ایڈوانس کی جو رقم ادارہ نے ٹھیکیدار کو دی ہے اپنے حقیقی تصرف کے علاوہ بھی استعمال کی گئی ہے۔

ادارہ سماعت کے دوران یا اس کے بعد بھی بینک کے اس دعویٰ کو نہیں جھٹلا سکا اور نہ ہی یہ ثابت کیا جاسکا کہ ادارے نے بینک گارنٹی کی رقم کا مطالبہ کرتے ہوئے اس میں درج تمام شرائط کو پورا کر دیا تھا۔

9 جولائی 2008 کا خط جو بینک کو دیا گیا تھا اس میں بینک گارنٹی کی شرائط کو پورا نہیں کیا گیا تھا۔

چونکہ ادارہ اپنے دعویٰ کے حق میں کوئی ثبوت نہ لاسکا تھا کہ اُس نے بینک گارنٹی کی تمام شرائط کی تکمیل کر دی تھی اس لیے اس شکایت کو منظور نہ کرتے ہوئے داخل دفتر کر دیا گیا۔

کیس اسٹڈی ۵۔

شکایت کنندہ جو ایک فرم میں پارٹنر ہے نے اپنی شکایت میں لکھا ہے کہ 16 اگست 2008 کو اُن کی فرم نے ڈیوٹی ڈرائیو ایک کا کلیم کلیمبر کسٹمر کے ہاں جمع کرایا جب کسٹمر سے رقم کا چیک موصول نہ ہوا تو متعلقہ محکمہ سے رابطہ کیا گیا تو معلوم ہوا کہ چیک نمبر 905941 مورخہ 20 اگست 2008 کو جاری ہو چکا ہے۔

چیک اسٹیٹ بینک آف پاکستان پر جاری کیا گیا تھا جو اسٹیٹ بینک کی اطلاع کے مطابق بینک نے 10 ستمبر 2008 کو کلیمبرنگ میں وصول کیا تھا۔

شکایت کنندہ کا بینک میں کوئی اکاؤنٹ نہ تھا اس لیے اس نے بینک سے رقم ادا کرنے مطالبہ کیا مگر یہ مطالبہ منظور نہ ہونے پر اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے پاس شکایت کی گئی کہ چیک نمبر 905941 مورخہ 20 اگست 2008 مایٹی -/134,156 روپے جو Payee, A/c Only اور Not Negotiable مارک تھا اور اکاؤنٹ بینک برانچ اور NTN 0810574 میں دھوکہ دہی سے بینک کے ذریعے ادائیگی کرادی گئی یہ رقم ایک نئے اکاؤنٹ میں جمع کی گئی جو صرف اسی مقصد کیلئے دھوکہ دہی سے کھولا گیا تھا۔

مزید تفصیلات بعد میں معلوم ہوئی تھیں جن کے مطابق بینک میں اکاؤنٹ مورخہ 8 ستمبر 2008 کو کھولا گیا۔ کھاتہ برادرز کے نام سے 'ج نامی' کسی شخص نے بینک کے ایک سابق ملازم کی وساطت سے کھلوا یا 'ج' نے خود کو فرم 'برادرز' کا مالک ظاہر کیا تھا حالانکہ بینک میں اس کا کوئی لین دین نہ تھا۔ اکاؤنٹ کھولنے کیلئے ابتدائی جمع شدہ رقم -/100,000 روپے ظاہر کی گئی مگر اکاؤنٹ میں مذکورہ چوری شدہ چیک کے علاوہ کوئی رقم جمع نہ کی گئی بینک نے نئے اکاؤنٹ کھولنے کیلئے KYC کے تحت مروجہ معلومات جمع نہ کیں اور بینک کی طرف سے کوئی افسر کھاتہ دار کے پتہ پر تصدیق کرنے نہ گیا اور نہ ہی فارم میں درج کردہ NTN نمبر تھا جو کہ مذکورہ چیک پر لکھا گیا تھا۔ الغرض اکاؤنٹ کھولنے کے دوران بینک نے مروجہ قوانین اور ضوابط کو ملحوظ خاطر نہ رکھا اور پیشہ ورانہ کوتاہی کا ارتکاب کیا۔

بینک نے چیک جو کہ Payee A/c Only کر اس اور Not Negotiable مارک تھا کو کلیئرنگ میں بھیجا اور اس کی رقم مجرمانہ طور پر وصول کی جبکہ چیک بینک کے کھاتہ دار کے نام جاری کیا گیا تھا اور اس پر NTN نمبر بھی کھاتہ میں درج NTN نمبر سے مختلف تھا۔

دریں حالات بینک پیشہ ورانہ غفلت کا مرتکب ہوا اور Negotiable Instrument Act مجریہ 1881 کی شق 131 کے تحت بینکوں کو حاصل تحفظ کا حقدار نہ ٹہرا۔ اس لیے بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ -/134,156 روپے شکایت کنندہ کو واپس کرے۔ بینک نے بینکنگ محتسب کے احکامات پر عمل درآمد کرتے ہوئے رقم شکایت کنندہ کو واپس کر دی۔

کیس اسٹڈی - ۶

شکایت کنندہ فلور ملز کے مینجنگ ڈائریکٹر نے شکایت میں لکھا کہ اُس کی فلور ملز کے نام PAF پشاور نے گندم کے آٹے کی سپلائی کی مد میں دو عدد چیک مایٹی -/5,735,139 روپے کے جاری کئے جو کہ "Payee's A/c only" تھے۔ یہ کراس چیک ان کے نمائندہ نے PAF پشاور سے وصول کئے اور بینک کی برانچ پشاور میں اپنے ذاتی اکاؤنٹ میں جمع کرادیے جبکہ فلور ملز کا اس بینک برانچ میں کوئی اکاؤنٹ نہیں تھا۔

بینک سے تفصیلات طلب کی گئیں تو معلوم ہوا کہ بینک کے عملہ کی غفلت کے سبب رقم 'م' کے ذاتی اکاؤنٹ میں جمع کر دی گئی تھیں۔ بینک نے یہ موقف اختیار کیا کہ شکایت کنندہ نے یہ شکایت غیر ضروری تاخیر سے درج کرائی ہے تاہم بینک نے یہ نہیں بتایا کہ تاخیر کس طرح شکایت کنندہ کو رقم کی واپسی میں مانع ہو سکتی ہے۔

بینک نے Negotiable Instrument Act کی شق 131 کے تحت حاصل تحفظ کے تحت رعایت حاصل ہونے پر اصرار کیا جبکہ یہ تحفظ بینک کو صرف اُس وقت حاصل ہوتا ہے جب وہ کسی غفلت کے بغیر اپنے فرائض احسن طریق پر انجام دے۔

بینک نے یہ موقف بھی اختیار کیا کہ 'م' کو فرم کی طرف سے مختلف اختیارات حاصل تھے کہ وہ چیکوں کو بینک میں جمع کرائے، پے آرڈر جاری کرائے اور دوسرے امور انجام دے۔ جب پاؤ آف اٹارنی کا جائزہ لیا تو معلوم ہوا کہ اس میں م کو چند مخصوص امور انجام دینے کا اختیار دیا گیا ہے اور اس میں یہ اختیار شامل نہیں ہے کہ وہ ملز کے نام چیکوں کی اپنے ذاتی اکاؤنٹ کے ذریعے رقم وصول کر سکے۔ مزید یہ کہ یہ پاؤ آف اٹارنی م کو یکم جولائی 2010 سے 30 جون 2011 تک کے عرصہ میں محکمہ سے چیک وصول کرنے کا اختیار دیتی ہے جبکہ متنازع چیک جون 2009 میں ادا کیے گئے تھے۔ اس سے یہ بھی معلوم ہوتا ہے کہ شکایت کنندہ اس ضمن سے لاعلم تھا جو اس کے ملازم نے بینک کے ذریعہ کیا تھا۔

شکایت کی باقاعدہ سماعت کے دوران پیش کردہ تمام ریکارڈز کے جائزہ لینے سے معلوم ہوا کہ متعلقہ سرکاری محکمہ نے دونوں چیک فلور ملز کے نام Payees A/c only کی ہدایت کے ساتھ جاری کئے تھے جو کہ بینک کے عملہ کی غفلت سے 'م' کے ذاتی اکاؤنٹ میں جمع کر دیے گئے۔ Negotiable Instrument Act کی شق 123-A، Payee's A/c Only کر اس چیکوں کو کسی دوسرے نام کے اکاؤنٹ میں جمع کرنے سے روکتی ہے اور بینک اس شق کے تحت اس بات کے پابند ہوتے ہیں کہ Payees A/c only کر اس چیک کی رقم صرف اُس نام کے اکاؤنٹ میں ہی جمع کی جائے جس کا نام اس چیک میں درج ہے۔

بینک کا یہ فعل کہ فلور ملز کے نام جاری کئے گئے دونوں چیک 'م' کے ذاتی اکاؤنٹ میں جمع کر دیئے گئے بالکل غیر قانونی قرار پایا اور طے پایا کہ بینکنگ کو Negotiable Instrument Act کی متعلقہ شق کے تحت کسی تحفظ کا حقدار نہیں۔

چنانچہ شکایت کنندہ کی شکایت کو درست گردانا گیا اور بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ مذکورہ دونوں چیکوں کی رقم مبلغ -/5,735,139 روپے شکایت کنندہ کو واپس کرے۔

کیس اسٹڈی۔ ۷

شکایت کنندہ کا PLS اکاؤنٹ بینک برانچ لاہور میں تھا۔ 16 جون 2010 کو اس کے اکاؤنٹ سے -/242,100 روپے Internet Banking کے ذریعہ منتقل کر لئے گئے۔ شکایت کنندہ کو اس ٹرانزیکشن کے بارے میں اسی دن معلوم ہو گیا جب بینک نے اسے اطلاع دی اکاؤنٹ ہولڈر نے فوراً بینک کو مطلع کیا کہ اس نے اس طرح کوئی رقم منتقل نہیں کی ہے۔

بینک کی جانب سے مہیا کردہ اطلاع کے مطابق رقم پہلے برانچ میں ہی 'س' نامی شخص کے اکاؤنٹ میں منتقل کی گئی اور اس دن 'س' کے اکاؤنٹ سے مسماہ محل کے اکاؤنٹ میں بینک کی کراچی برانچ میں منتقل ہوئی اور اگلے دن 17 جون 2010 کو 12 بجے اس اکاؤنٹ سے رقم نکالوائی گئی بینک نے موقف اختیار کیا کہ شکایت کنندہ نے Internet Banking سے متعلق اپنی ذاتی معلومات (جو ہمیشہ صیغہ راز میں رہنی چاہئے) کسی دوسرے شخص کو بتادی تھیں جس کے سبب یہ ٹرانزیکشن ممکن ہو سکی۔

بینک سے جب مسماہ محل کے اکاؤنٹ سے متعلق تفصیلات طلب کی گئیں تو خاتون نے بتایا کہ اُس کا اکاؤنٹ نمبر اس کے ایک Internet کے دوست نے لیا تھا تاکہ وہ رقم اس میں منتقل کر اسے کیونکہ وہ کراچی میں ہے اور اُس کا بیٹا اگم ہو گیا ہے رقم موصول ہونے کے بعد مسماہ محل نے نمسی 'ک' کو رقم ادا کر دی۔ بینک نے بتایا کہ نمسی 'ک' کے دونوں موبائل نمبر کسی اور نام سے درج ہیں اور ان کے Snapshots جب خاتون کو دکھائے گئے تو وہ کسی کو 'س' کی حیثیت سے شناخت نہ کر سکی۔

بینک نے بتایا کہ شکایت کنندہ کے برانچ میں دو اکاؤنٹ ہیں ایک 17 اکتوبر 1990 میں کھولا گیا تھا جبکہ دوسرا اکاؤنٹ 28 اکتوبر 2008 میں کھولا گیا دونوں اکاؤنٹ میں ATM کارڈ جاری کیا گیا تھا۔ مذکورہ انٹرنیٹ ٹرانزیکشن کیلئے شکایت کنندہ کا پرانے اکاؤنٹ کا ATM کارڈ استعمال کیا گیا تھا جبکہ رقم اُس کے نئے اکاؤنٹ سے منتقل ہوئی۔ شکایت کنندہ نے بتایا کہ وہ انٹرنیٹ بینکنگ کا ممبر نہیں ہے اور نہ اُس نے اکاؤنٹ سے متعلق ذاتی معلومات کسی اور کو مہیا کی ہیں۔ نئے اکاؤنٹ سے متعلق وضاحت کرتے ہوئے شکایت کنندہ نے بتایا کہ اُسے ایک فون کال کے ذریعے بتایا گیا تھا کہ اُس کے نام دس لاکھ روپے کا قرضہ منظور ہو گیا ہے۔ مگر جب اُس نے برانچ نیچر سے رابطہ کیا تو اُس نے ایسی کسی سکیم سے لاعلمی کا اظہار کیا اور مشورہ دیا کہ تیا اکاؤنٹ کھول لیں اور پرانا اکاؤنٹ بند کر دیں تاکہ کسی فراڈ سے بچ سکیں۔ وہ برانچ نیچر اب ریٹائر ہو چکا ہے۔ چنانچہ شکایت کنندہ نے 28 اکتوبر 2008 کو تیا اکاؤنٹ کھول لیا مگر پرانا اکاؤنٹ بند نہ کیا اور بینک کے ریکارڈ میں دونوں اکاؤنٹ چلتے رہے۔ یہ امر بینکوں میں رائج دستور کے خلاف ہے کہ ایک ہی نوعیت کے ایک ہی فرد کے نام دو اکاؤنٹ ہوں۔

بینکنگ محتسب نے جب پرانے اکاؤنٹ کی سٹیٹمنٹ کا جائزہ لیا تو معلوم ہوا کہ نیا اکاؤنٹ کھولنے کے بعد پرانا اکاؤنٹ دسمبر 31 2008 اور 19 جنوری 2009 کو Maintenance Charges اور فیڈرل ایکسائز ڈیوٹی کی کٹوتی کے بعد NIL میں گیا تھا مگر اکاؤنٹ بند نہ کیا گیا جبکہ ایسی صورت میں ایک مروجہ نوٹس اکاؤنٹ ہولڈر کو بھیجے کے بعد اکاؤنٹ بند کر دیا جاتا ہے مگر اس معاملہ میں ایسا نہ کیا گیا۔ بینک اگر پرانے اکاؤنٹ کو بند کر دیتا اور اس سے متعلق تمام سہولیات کو بھی ناقابل عمل کر دیا جاتا تو یہ فراڈ وقوع پذیر نہ ہوتا۔

بینک کے ریکارڈ میں پرانا اکاؤنٹ 26 نومبر 2009 کو بند کیا گیا مگر اس سے متعلق دیگر خدمات کو ناقابل عمل نہ کیا گیا۔

بینک نے بتایا کہ اگر کھاتہ دار کو ATM کارڈ جاری کیا جائے اور وہ کھاتہ دار Internet ID بھی حاصل کر لیتا ہے اور اس کے ایک سے زائد اکاؤنٹ ہوں تو وہ تمام اکاؤنٹ اس ID سے منسلک ہو جاتے ہیں۔

دونوں اکاؤنٹ کے فارم کے جائزہ سے معلوم ہوا کہ شکایت کنندہ نے اپنا E-Mails ایڈریس نہیں دیا ہے اور نہ ہی Internet Banking کے لیے اپنا عندیہ دیا ہے۔ جس سے اس کے دعویٰ کی تصدیق ہو جاتی ہے کہ اس نے Internet Banking کی سہولت کیلئے درخواست نہیں کی تھی اکاؤنٹ فارم جو کہ بینک سے معاہدہ کا ایک بنیادی دستاویز ہے اس کی تصدیق کرتا ہے۔

ہاں اگر کوئی صارف Internet ID بینک میں رجسٹرڈ کرتا ہے اور اس کا اکاؤنٹ بند ہونے کے بعد اس کی دیگر سہولیات کو منقطع کیوں نہیں کیا جاسکتا یہ ایک ایسا سوال ہے جو بینک کے داخلی نظام کے سقم کو ظاہر کرتا ہے۔

اس شکایت کے ضمن سب سے اہم معاملہ بینک کا فوراً احتیاطی تدابیر نہ کرنا ہے۔ بینک کو 16 جون 2010 کو شام 5 بجے تنازعہ ٹرانزیکشن کے بارے میں علم ہو گیا تھا مگر بینک نے دوسرے بینک سے بروقت رابطہ نہ کیا بلکہ بینک میں ہی مختلف ڈیپارٹمنٹ کو E-Mail بھیجے جاتے رہے۔ بینک نے دوسرے بینک سے 17 جون 2010 کو 01:18 بجے دوپہر رابطہ کیا مگر اس وقت تک بہت دیر ہو چکی تھی کیونکہ مسماہ محل کے اکاؤنٹ سے 12 بجے دوپہر رقم نکلائی جا چکی تھی۔ اگر بینک سے بروقت رابطہ قائم کر لیا جاتا تو ممکنہ طور پر دوسرے بینک میں رقم کی ادائیگی روکی جاسکتی تھی۔

اس قسم کی انحرافی عمل کے سبب بینک نے واقعہ کے مناسب اور فوری اقدام کرنے کی بجائے سست روی کا مظاہرہ کیا اور رقم نکلنے کیلئے موقع فراہم کیا اور دوسرے بینک میں اکاؤنٹ کو بروقت بلاک نہ کر لیا جاسکا۔

بینک اس غلطی کے سبب شکایت کنندہ کو رقم واپس کرنے کا پابند ہے کیونکہ اس کے متعلقہ سٹاف کی نااہلی کے سبب شکایت کنندہ کو نقصان سے ہمکنار ہونا پڑا۔ چنانچہ بینکنگ محتسب کی ہدایت پر بینک نے شکایت کنندہ کو مبلغ -/242,100 روپے ادا کر دیئے۔

کیس اسٹڈی-۸

شکایت کنندہ یونیورسٹی لیکچرار کا اکاؤنٹ بینک کی یونیورسٹی کمپس میں واقع برانچ میں تھا۔ شکایت میں کہا گیا ہے کہ بینک نے کسی اتھارٹی یا چیک کے بغیر شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ سے مبلغ -/83,500 روپے 10 نومبر 2010 کو یونیورسٹی کی انتظامیہ کو واپس کر دیئے اس طرح اس کے اکاؤنٹ میں موجود بیلنس سے یونیورسٹی کو آگاہی ہوئی جو کہ بینکنگ کے قوانین کی خلاف ورزی ہے بینک نے خاتون کی شکایت کا ازالہ نہیں کیا تھا اس لیے بینکنگ محتسب کے دفتر میں شکایت کا اندراج کرایا گیا۔

بینک نے بتایا کہ برانچ میں یونیورسٹی کے اکاؤنٹ کے علاوہ یونیورسٹی ملازمین کے ذاتی اکاؤنٹ بھی ہیں اور مردوجہ طریقہ کے مطابق برانچ کو سیلری شیٹ یونیورسٹی انتظامیہ کی طرف سے موصول ہوتی ہیں اور ان کے مطابق متعلقہ اکاؤنٹس میں سیلری کی رقم جمع کر دی جاتی ہے۔

بینک کو 10 نومبر 2010 کو یونیورسٹی کے ناظم مالیات سے ہدایت موصول ہوئی کہ شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ سے -/83,500 روپے منہا کر کے یونیورسٹی کے اکاؤنٹ میں جمع کر دیئے جائیں کیونکہ یہ رقم غلطی سے ادا کر دی گئی تھی۔ چنانچہ برانچ نے ان ہدایت پر عمل درآمد کیا اور رقم یونیورسٹی کو واپس کر دی۔ بینک نے مزید بتایا کہ 21 جنوری 2011 کو یونیورسٹی انتظامیہ نے برانچ کو ہدایت دیں کہ -/23,559 روپے یونیورسٹی کے اکاؤنٹ سے شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں جمع کر دیں تاکہ پہلی غلطی کا ازالہ ہو سکے۔

بینک نے یہ بھی بتایا کہ شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ کا بیلنس یونیورسٹی کو نہیں بتایا گیا اور کسی بھی طرح Secrecy کے قانون کی خلاف ورزی نہیں کی گئی۔ بینک نے موقف اختیار کیا کہ شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں یہ رقم غلطی سے جمع ہو گئی تھی جبکہ شکایت کنندہ ملازمت سے استعفیٰ دے چکی تھی۔ رقم شکایت کنندہ کی نہ تھی اور غلطی کے سبب جمع شدہ رقم یونیورسٹی کو واپس ہونا تھی۔

بینک نے کنٹریکٹ ایکٹ کی متعلقہ شق کا بھی حوالہ دیا اور کہا کہ قانون اور مردوجہ رواج کے مطابق غلطی سے ادا کی گئی رقم قابل واپس ہوتی ہے۔ کنٹریکٹ ایکٹ کی شق 72 کے تحت اگر کسی شخص کو کوئی چیز یا رقم غلطی سے دیدی جائے تو اُسے وہ چیز یا رقم اصل مالک کو واپس کرنا ہوتی ہے۔ ہاں اگر رقم خرچ کر لی جائے اور چیز آگے دے دی جائے تو واپس ممکن نہیں ہوتی۔ اس شکایت میں رقم شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں موجود تھی۔ اس لیے بینک نے یونیورسٹی کو واپس کر دی۔

شکایت کنندہ کی شکایت کو مسترد کر دیا گیا کیونکہ اگر اس کا دعویٰ حق پرستی ہے تو وہ یونیورسٹی انتظامیہ کے خلاف قانونی کارروائی کر سکتی ہے نہ کہ بینک کو رقم واپس کرنے کیلئے کہا جائے۔

کیس اسٹڈی۔۹

شکایت کنندہ نے اپنی شکایت میں تحریر کیا کہ بینک برانچ اسلام آباد میں 6 جون 2008 کو اُس کے اکاؤنٹ سے -/69,500 روپے منہا کر لئے گئے۔ مزید انکوائری پر معلوم ہوا کہ یہ رقم ایک لون کے بقایا کے طور پر منہا کئے گئے ہیں جو بینک میں امریکن ایکسپریس کارڈ کے عوض دیا گیا تھا۔ یہ قرض 15 جون 2006 میں دیا گیا اور شکایت کنندہ کی درخواست پر -/280,000 روپے کی مالیت کا پے آرڈر جاری کیا گیا تھا۔ بینک کے ریکارڈ کے مطابق 15 مئی 2006 کو 11:02:50 بجے فون کے ذریعے پے آرڈر کے اجراء کیلئے درخواست دی تھی۔

بینک کے ریکارڈ کے مطابق 22 مئی 2006 کو پے آرڈر ایک NGO (Society for Human Rights & Prisoners Aid) کے نام جاری کیا تھا۔ اس NGO کو شکایت کنندہ کے سابق شوہر مسمی ش چلا رہے ہیں۔ اس وقت کارڈ میں -/350,000 روپے کی لمٹ باقی تھی۔ 29 مئی 2006 کو پے آرڈر سوسائٹی کے اکاؤنٹ میں جمع کیا گیا۔ 6 جون 2008 کو شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ سے -/69,500 روپے منہا کر لئے گئے۔

شکایت کنندہ کے احتجاج پر بینک نے اس کے اکاؤنٹ میں عارضی طور پر رقم 9 اکتوبر 2008 کو واپس جمع کر دی اور سوسائٹی (NGO) کے اکاؤنٹ کو منجمد کر دیا اور بینک کے قانونی مشیر نے نوٹس کے ذریعہ اکاؤنٹ منجمد کئے جانے کی اطلاع سوسائٹی کو دی۔ تاہم 28 نومبر 2008 کو -/69,350 روپے شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ سے دوبارہ منہا کر لئے گئے اور یہ عمل Set Off کے اصول کے تحت کیا گیا۔

بعد ازاں -/280,000 روپے کا قرض ”مسمی ش“ اور بینک کے درمیان ایک معاہدہ کے تحت واپس ہوا اور بقایا رقم بذریعہ چیک اور نقد جمع کی گئی مگر اس معاہدہ میں -/69,500 روپے کی رقم کو شامل نہیں کیا گیا کیونکہ بینک یہ رقم پہلے ہی شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ سے لے چکا تھا جس کے خلاف خاتون نے شکایت درج کی ہے۔

بینک کی جانب سے قرضے کی پیشکش کا خط بتاریخ 8 جولائی 2009 اگرچہ شکایت کنندہ کے نام بنایا گیا مگر اس پر رضامندی کے دستخط ”مسمی ش“ نے کئے۔ شکایت کنندہ نے اپنی شکایت میں اس معاہدہ سے لاعلمی کا اظہار کیا ہے۔ اگر بینک شکایت کنندہ خاتون سے بھی رابطہ میں رہتا تو ادائیگی کے معاہدہ میں -/69,500 روپے کی رقم بھی شامل ہو سکتی تھی جو بینک پہلے بھی اکاؤنٹ سے لے چکا تھا۔ اور -/69,500 روپے کی رقم ”مسمی ش“ سے وصول ہو جاتی۔

شکایت کنندہ نے موقف اختیار کیا کہ اُس نے سوسائٹی کیلئے پے آرڈر یا قرض کیلئے کبھی درخواست نہ دی۔ درحقیقت خاتون نے قرض کیلئے سوسائٹی کے نام کا حوالہ دیا تھا جو اس کے سابق شوہر چلا رہے ہیں۔ مگر اُسے قرض کا پے آرڈر کبھی بھی موصول نہ ہوا۔ بینک کی جانب سے مہیا کردہ ریکارڈ کے جائزہ سے معلوم ہوا کہ شکایت کنندہ نے جو NGO (سوسائٹی) کی مجلس انتظامیہ کی ممبر تھی، کبھی پے آرڈر کیلئے درخواست نہ دی تھی بینک اس ضمن میں کسی فون کال کی ریکارڈنگ پیش نہ کر سکا اور نہ ہی شکایت کنندہ کو پے آرڈر کی ترسیل کا ریکارڈ پیش کر سکا۔

شکایت کی تحقیقات کے دوران بینک نے اپنے خط مورخہ 15 جون 2011 میں تسلیم کیا ہے کہ ”مسمی ش“ نے شکایت کنندہ کے کریڈٹ کارڈ کا بقایا جات ادا کرنے کیلئے رضامندی دی تھی۔ اس سے اس یقین کو تقویت ملتی ہے کہ پے آرڈر کی رقم NGO نے استعمال کی تھی اور اُس نے ہی اس رقم کی واپسی کا عندیہ دیا۔

بینک -/69,500 روپے شکایت کنندہ سے لینے کا مجاز نہیں تھا اور اس کا یہ عمل خلاف قانون ٹھہرایا گیا اس لیے بینک کو ہدایت کی گئی کہ یہ رقم شکایت کنندہ کو واپس دی جائے۔

کیس اسٹڈی۔۱۰

اگست 2005 میں شکایت کنندہ نے بینک سے کارڈ قرض -/831,200 روپے 25% سالانہ سود پر لیا۔ قرضہ کے اجراء کے وقت دونوں فریق کے درمیان طے پایا کہ تمام اقساط کی بروقت ادائیگی پر بینک -/174,825 روپے Cash Back کے طور پر ادا کرے گا۔ قرضہ 60 اقساط میں واجب الادا تھا اور اس میں 29 دن کی تاخیر کے ساتھ صرف ایک قسط کی تاخیر سے ادائیگی کی اجازت تھی۔ قرضہ کی واپسی کیلئے ایک کرنٹ اکاؤنٹ کھولا گیا جس میں شکایت کنندہ پابندی سے ہر ماہ قسط جمع کراتا رہا۔

اکاؤنٹ سٹیٹمنٹ کے مطابق 27 ستمبر 2005 سے 24 جنوری 2007 تک بینک نے اس اکاؤنٹ سے 4,430.44 روپے سروس چارجز، چیک بک کی قیمت اور ATM کے اجراء کی فیس کے طور پر منہا کر لیے۔ جبکہ اس اکاؤنٹ میں کوئی چیک بک جاری نہیں ہوئی اور نہ ہی ATM کا اجراء ہوا بینک کا یہ عمل مروجہ اصولوں کے خلاف تھا کیونکہ قرضہ کی ادائیگی کے مقصد کیلئے کھولے گئے اکاؤنٹ سے سروس چارجز نہیں لیے جاتے اور نہ ہی اس اکاؤنٹ میں چیک بک یا ATM کارڈ جاری ہوتا ہے۔ شکایت کنندہ کے احتجاج پر بینک نے جنوری 2007 سے یہ کٹوتی بند کر دی۔

مقررہ 60 اقساط کی ادائیگی کے بعد جب شکایت کنندہ نے بینک سے NOC اور Cash Back کے رقم کا مطالبہ کیا تو اسے انکار کر دیا گیا اور -/9,850 روپے کا مزید مطالبہ کر دیا گیا جو کہ بینک کے مطابق Overdue Charges تھے جبکہ اس کا شکایت کنندہ سے قبل ازیں کبھی مطالبہ نہیں کیا گیا تھا اور نہ ہی یہ رقم لون اکاؤنٹ کے سٹیٹمنٹ میں درج تھی۔

بینک نے موقف اختیار کیا کہ قرض کی ادائیگی بے قاعدہ رہی ہے اس لیے -/174,825 روپے کا Cash Back نہیں دیا جاسکتا مزید کہا گیا کہ بینک کے قانون کے مطابق شکایت کنندہ کم از کم -/5,000 روپے کرنٹ اکاؤنٹ میں رکھنے کا پابند تھا تا کہ ماہانہ کٹوتی سے بچا جاسکے اور Transaction Fee سے استثناء کیلئے کم از کم ہیلنس -/30,000 روپے اکاؤنٹ میں رہنے چاہئے تھے جو کہ بینک کے گوشوارہ شیڈول آف چارجز میں درج ہیں۔

جب کہ اصل صورت یہ تھی کہ بینک کی ہدایت پر شکایت کنندہ نے بینک میں کرنٹ اکاؤنٹ کھولا جس پر واضح طور پر ”آٹولون کی ادائیگی کیلئے“ لکھا تھا شکایت کنندہ نے یہ اکاؤنٹ اپنی مرضی سے نہیں کھولا تھا بلکہ قرضہ کی ادائیگی میں آسانی کیلئے بینک کی ہدایت پر یہ اکاؤنٹ کھولا گیا تھا۔ شکایت کنندہ نے بینک سے کریڈٹ کارڈ بھی لیا تھا اس نے کارڈ کے واجبات کی ادائیگی کیلئے رقم اس اکاؤنٹ میں جمع کرانی شروع کر دی جبکہ بنیادی طور پر اس اکاؤنٹ کا مقصد آٹولون کی واجباتی تھی۔

مختلف اخراجات اور فیس کے منہا کرنے سے اگر اکاؤنٹ میں جمع شدہ رقم کم ہوگئی تھی اور ماہانہ قسط کیلئے رقم پوری نہ ہو پائی تھی تو اصولاً بینک کو چاہئے تھا کہ وہ شکایت کنندہ کو تحریری طور پر اس کی اطلاع دیتا تا کہ مطلوبہ رقم جمع ہو سکتی مگر بینک نے ایسا کوئی قدم نہ لیا کہ قسط کی رقم پوری ہو سکتی۔

بینک معاہدہ میں موجود شق کے مطابق شکایت کنندہ سے تمام بقایا رقم کا مطالبہ کر سکتا تھا اور کارلون کا معاہدہ منسوخ کر سکتا تھا مگر اس کے برعکس بینک ہر ماہ جمع شدہ رقم سے کٹوتی کرتا رہا تا کہ قرض کی ادائیگی میں کوئی تاخیر نہ رہے۔

بینک کے اس عمل سے شکایت کنندہ کو کبھی بھی شک محسوس نہ ہوا کہ سروس چارجز اور دیگر کٹوتی کے سبب پوری ماہانہ قسط جمع نہیں ہو رہی ہے۔ اگر بینک یہ محسوس کرتا کہ رقم وقت پر ادا کرنے کے باوجود مختلف چارجز کی کٹوتی کے سبب پوری قسط ادا نہیں ہو رہی ہے تو اسے معاہدہ کی شق نمبر 15 کے تحت شکایت کنندہ کو نوٹس جاری کرنے چاہئے تھا کیونکہ وہ ماہانہ قسط میں اس کمی سے لاعلم تھا جو بینک کی عدم حرکت کا نتیجہ تھی۔ اس کے برعکس بینک ہر ماہ جمع شدہ رقم قرض کی ادائیگی کے عوض وصول کرتا رہا اگرچہ یہ رقم ماہانہ قسط سے کم ہوتی تھی کیونکہ اس پر مختلف چارجز کی کٹوتی ہو چکی ہوتی تھی جن سے شکایت کنندہ لاعلم تھا۔

یہ شکایت بینک کی ناجائز کٹوتی کی معافی سے متعلق نہ تھی بلکہ بینک کی طرف سے اپنے ہی ضوابط کی خلاف ورزی کے متعلق تھی جس کی وجہ سے شکایت کنندہ اصل صورتحال سے لاعلم رہا اور طے شدہ اقساط کی رقم ادا کرتا رہا۔

یہ اصول Evidence Act 1872 کی شق 115 اور قانون شہادت مجریہ 1984 کی شق 114 میں بڑی صراحت سے بیان کیا گیا ہے جسے عالمی طور پر تسلیم کیا گیا ہے سندھ ہائی کورٹ سندھ نے کراچی کیتھولک کوارٹریٹو ہاؤسنگ سوسائٹی لمیٹڈ بخلاف مرزا جاوید بیگ کے مقدمہ Case PLD-1994 نمبر 194 میں فیصلہ میں لارڈ چائسلر کے الفاظ کو یوں لکھا ہے۔

”میرے خیال میں اگر کوئی فریق جس کا معاملہ سے مفاد وابستہ ہو اور وہ کسی فعل کو جاری رہنے دے تو یہ خیال کیا جائے گا کہ اس میں اس شخص کی مرضی شامل ہے اور بعد میں اسے یہ حق حاصل نہ ہوگا کہ اس معاملہ کے بارے میں کوئی چارہ جوئی کرے۔“

چنانچہ شکایت کنندہ کے حق میں فیصلہ دیا گیا اور بینک کو ہدایت کی گئی کہ -/174,825 روپے شکایت کنندہ کو واپس کرے۔

کیس اسٹڈی - ۱۱

شکایت کنندہ کا اکاؤنٹ بینک کی کراچی برانچ میں تھا۔ برانچ نے چیک بک نمبری 75-02645551 مع نئی چیک بک کی ریکوزیشن سلیپ کے ساتھ جاری کی۔ چیک بک شکایت کنندہ کے پاس ہی رہی جبکہ وہ 15 اکتوبر 2010 سے 28 نومبر 2010 فریضہ حج ادا کرنے کیلئے ملک سے باہر گئی تھی۔ جب وہ فریضہ حج ادا کرنے کے بعد واپس آئی تو اسے فون پر برانچ مینجر نے اطلاع دی کہ اس کے اکاؤنٹ سے -/3,015,000 روپے نکلوا لیے گئے ہیں۔

چونکہ اس نے یہ رقم نہیں نکلوائی تھی اس لیے اس نے بینک سے انکواری کرنے کیلئے کہا جس کے دوران معلوم ہوا کہ 4 چیکس (3352579، 3352580، 3352581 اور 3352587) کے ذریعہ یکم سے 4 دسمبر 2010 کے دوران -/3,015,000 روپے اس کے اکاؤنٹ سے نکلوائے گئے ہیں۔ چونکہ یہ چیک اس کی چیک بک سے جاری نہیں کئے گئے تھے اس لیے مزید تحقیق پر معلوم ہوا کہ 27 نومبر 2010 کی ایک نئی چیک بک نمبر 600-3352576 شکایت کنندہ کے اتھارٹی لیٹر پر کسی مسمیٰ دو جاری کی گئی ہے۔ شکایت کنندہ نے کسی کو اتھارٹی لیٹر جاری نہیں کیا تھا کہ نئی چیک بک حاصل کر لے اور نہ اس نے مذکورہ چار چیکوں پر اپنے دستخط کر کے دیئے تھے۔

مزید تحقیق اور متعلقہ ریکارڈ کے جائزہ پر معلوم ہوا کہ نئی چیک کے لیے ریکوزیشن سلیپ پر مکمل کوائف کا اندراج نہیں کیا گیا ہے اور اس پر اکاؤنٹ ہولڈر کے دستخطوں کی تصدیق نہیں کی گئی ہے نہ ہی منسلک اتھارٹی لیٹر پر دستخطوں کی تصدیق کی گئی ہے۔

چاروں چیکوں پر دستخط اکاؤنٹ کے دستخط جو بینک کے ریکارڈ میں اکاؤنٹ فارم اور S.S.Card پر موجود ہیں سے بالکل مماثلت نہیں رکھتے۔ مزید یہ کہ چیک بک وصول کنندہ کے دستخط CNIC پر NADRA کے مطابق تبدیل شدہ تھے۔

ہر چیک کی رقم اکاؤنٹ میں درج نکلوانے کی حد سے بہت زیادہ تھی۔ مگر متعلقہ ریکارڈ میں کسی تبدیلی کے بغیر اور اکاؤنٹ ہولڈر کو فون پر اطلاع دیئے بغیر اجنبی کو ادا کی گئی کر دی گئی بینک کی انکواری رپورٹ مورخہ 20 جنوری 2011 میں یہ بات تسلیم کی گئی ہے کہ چیک بک ریکوزیشن فارم پر چیک بک جاری کرتے ہوئے بینک کے مروجہ قوانین کو مدنظر نہیں رکھا گیا اور کسی تیسرے فرد کوئی چیک بک دینے میں جان بوجھ کر بے احتیاطی برتی گئی۔ بینک نے اس بابت ماہر تحریر شناس کی خدمات حاصل کیں جس نے اپنی رپورٹ میں لکھا کہ چیک بک ریکوزیشن فارم اور چاروں متنازع چیکوں پر موجود دستخط جعلی ہیں۔

اگر بینک اپنی انکواری رپورٹ پر عمل کرتا تو انضباطی کارروائی اور دیگر احتیاطی اقدامات لینے کے ساتھ ساتھ شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں -/3,015,000 روپے جمع کر دیتا۔ کسی نہ کسی بہانہ کے ذریعہ رقم شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں جمع نہ کی گئی۔

چنانچہ اس شکایت کے ازالہ کیلئے باقاعدہ سماعت کی گئی۔ بینکنگ محتسب نے ریکارڈ کا جائزہ لینے کے بعد بینک کو حکم دیا کہ شکایت کنندہ کو رقم ادا کی جائے۔ بینک نے تصدیق کی کہ شکایت کنندہ کو -/30,15,000 روپے کا پے آرڈر دیدیا گیا ہے اور اس کے علاوہ -/89,954 روپے منافع کی مد میں بھی شکایت کنندہ کو ادا کئے گئے۔

Banking Mohtashab Pakistan Secretariat



بینک آف موہتاب پاکستان
Banking Mohtashab Pakistan

