



QUARTERLY NEWSLETTER

JANUARY - MARCH 2024

# BANKING MOHTASIB PAKISTAN

www.bankingmohtasib.gov.pk

Telephone: +9221-99217334-8

## President appreciates the role of Banking Mohtasib Pakistan

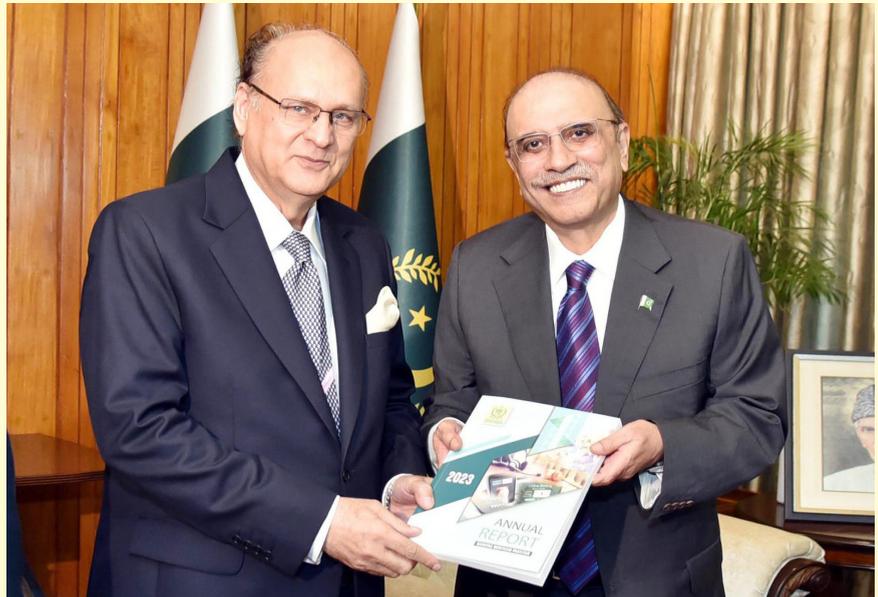
The President of the Islamic Republic of Pakistan, Mr. Asif Ali Zardari has lauded the role of Banking Mohtasib Pakistan (BMP) for processing over 25,000 complaints and providing monetary relief amounting to Rs 1.26 billion to banking customers in 2023.

The President expressed these views while talking to the Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz, who called on him and presented the Annual Report of BMP to him at Aiwan-e-Sadr, Islamabad on April 19, 2024.

He also appreciated the Banking Mohtasib for providing an overall relief to the tune of Rs 6.4 billion to the complainants since its inception.

Briefing the President, the Banking Ombudsman highlighted the role and performance of the Banking Mohtasib for the expeditious redressal of grievances of the banking customers who had been deprived of their hard-earned money and life-savings by fraudsters.

He further informed that BMP had recently introduced a user-friendly system of online portal, making it easier for complainants to register their grievances.



The Banking Mohtasib Pakistan (BMP), Mr. Sirajuddin Aziz presenting the Annual Report of BMP (2023) to President, Mr. Asif Ali Zardari at Aiwan-e-Sadr, Islamabad on April 19, 2024.

Highlighting the significance of providing expeditious justice to the victims of fraudulent activities, President Zardari said that the Banking Mohtasib, as an institution, played an important role in delivering free-of-cost justice to the people and promoting good governance. He stressed the need to keep pace with technological

advancements to expeditiously dispose of complaints.

The President also underscored the need to raise awareness about the role and services of the Banking Mohtasib against the maladministration of banks so that the maximum number of people could benefit from its services.



## Banking Mohtasib Pakistan Provides Relief of Over Rs 1.26 Billion to Banking Customers (Annual Report 2023)



The Institution of Banking Mohtasib Pakistan (BMP) has provided relief amounting to Rs 1.26 billion to the Banking Customers by disposing of 25,493 complaints against commercial banks during the calendar year 2023.

Addressing a press conference at the Institute of Bankers Pakistan, Karachi, the Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz on 29th April 2024 said that out of 36,437 complaints received during the year and those brought forward from the year 2022, 21,886 (86%) complaints were resolved amicably through reconciliation, while 676 (3%) complaints were decided after formal hearings and 2,931(11%) complaints were disposed of / rejected being incomplete, frivolous or due to lack of jurisdiction as per law under which the insti-

tution of Banking Mohtasib has been established.

While unveiling the Annual Report of BMP for the year 2023, he explained that there was an increase of 21% in public complaints lodged with BMP Office against commercial banks during the year as compared to last year (2022). However, there was a significant decrease in the complaints received on Prime Minister's Portal, which explains overall decrease of 5% in total number of complaints during 2023 as compared to 2022.

He disclosed that relief of approximately Rs 6.4 billion was provided to the Banking Customers by the institution of Banking Mohtasib since its inception in 2005.

Mr. Sirajuddin Aziz emphasized upon all banks to collectively launch a massive public

awareness campaign through electronic and print media to educate Banking Customers in order to protect them from frauds and forgeries. He also urged upon the commercial banks to take substantive, meaningful and effective steps for fool-proof security of their customers' deposits. He added that the Banking Mohtasib Office is also planning to run effective public awareness campaign through SMS in local languages to protect the Banking Customers from the nefarious designs of fraudsters.

Earlier, Mr. Sirajuddin Aziz while welcoming the representatives of print and electronic media praised their support for creating awareness about the grievances of general public with regard to issues concerning the public viz-a-viz the commercial banks.

## Banking Mohtasib Calls on SBP Governor



The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz called on the Governor, State Bank of Pakistan, Mr. Jameel Ahmad on 28th March, 2024.

He presented the Annual Report of the Banking Mohtasib Pakistan for the year 2023 to SBP Governor during the meeting, which was also attended by the Senior Advisor, BMP, Mr. Farhat Saeed.

Matters of mutual interest were discussed in the meeting. Certain suggestions were also made by the Banking Mohtasib as regards improvements in the banking services with a view to protecting the banking customers from growing fraudulent activities.

## Ex-Governor SBP Visits Banking Mohtasib Secretariat



The former Governor, State Bank of Pakistan, Mr. Tariq Bajwa met the Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz at BMP Secretariat, Karachi on 22nd January, 2024. The meeting was also attended by all the Senior Advisors of BMP, M/s. Farhat Saeed, Anwer A. Chaudhry, Syed Faheemuddin Ahmed and Muhammad Ali Jangda as well as Legal Advisor, Mr. Shahid Mahmud.

## Federal Tax Ombudsman Calls on Banking Mohtasib



The Federal Tax Ombudsman, Mr. Asif Jah met the Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz at BMP Secretariat, Karachi on 28th February, 2024. The meeting was also attended by the Senior Advisor, BMP, Mr. Farhat Saeed and Advisor Legal, Federal Tax Ombudsman, Karachi Secretariat, Mr. Almas Ali Jovindah, Matters of mutual interest were discussed during the meeting.

## President of OICOA appeals for implementation of UN Security Council Resolutions

Mr. Şeref Malkoç, Chief Ombudsman of the Republic of Türkiye and President of the Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA) in his message to Secretary, United Nations Security Council has appealed that all sanctions stipulated in the UN Charter must be imposed against the Israeli administration by the UN Security Council for immediate implementation of UN Resolutions.

In the statement, he referred to the massive casualties that occurred due to Israeli air raids in Gaza inflicting serious physical and mental harm on the Palestinians at large, and small children in particular, which requires the perpetrators of this crime to be put on trial in the international criminal courts.

He also appealed to the International Community that in order to end the humanitarian disaster in Gaza immediately and permanently, they must adopt a common stance against Israel.

## Banking Customers Beware



“The Bank will never ask for your secure banking information (i.e. username / password / login ID / PIN / OTP / Card number / CVV / Expiry date via on line phone banking, email, SMS, links or social media) or ask you to login to your account from an email link. Please remain cautious in order to protect yourself from fraudsters as sharing of financial credentials with any third person may cause you financial loss.”

## Banking Mohtasib Pakistan Mr. Sirajuddin Aziz Hearing Complaints at Karachi Secretariat / Regional Offices



Karachi Secretariat



Peshawar Regional Office



Lahore Regional Office

## Meeting of Banking Mohtasib Pakistan with Senior Officials of ABL at Lahore



With a view to ensuring speedy disposal of complaints and to amicably resolve the grievances of banking customers to the maximum, the Banking Mohtasib Pakistan holds regular consultations/meetings with the officials of commercial banks.

The consultations with the executives of commercial banks help the stakeholders comprehend the issues raised and difficulties faced by customers at large and to take effective measures for speedy and effective

resolution of their grievances.

In a series of such meetings Senior Officials of Allied Bank Limited held a meeting with Mr. Sirajuddin Aziz, Banking Mohtasib Pakistan at BMP Regional Office, Lahore on 5th March, 2024. Mr. Shahzad UR Rehman, Divisional Head, Complaint Management, Syed Mujtaba Gillani, Group Head, Fraud Risk Management Regulatory Reporting, Mr. Asif Bashir, Chief, Special Assets Management Group (SAMG), Muhammad Asif Paracha,

Group Head, Legal Affairs, Mr. Mohsin Mithani, Chief Digital Banking, Mr. Irfan Saeed Dar, Group Head, Branch Banking Operations and Mr. Tariq Mehmood Shahid, Chief Compliance attended the meeting on behalf of Allied Bank Limited whereas Senior Advisors, Mr. Farhat Saeed, Mr. Anwer A. Chaudhry and Mr. Saleem Akhtar besides Advisor, Mr. Arif Mahmood Butt and Legal Advisor, Mr. Shahid Mahmud attended the meeting from Banking Mohtasib Pakistan's side.

## Promotion of Learning Culture at Banking Mohtasib Pakistan



To foster and build a learning culture, all Senior Officers and Staff members of Banking Mohtasib Pakistan are being encouraged to not only acquire knowledge and skills, but are being proactively encouraged to share their experiences.

To bolster this activity, Mr. Muhammad Ali Jangda, Se-

nior Advisor made a presentation on "State Bank Guidelines on Enhancement of Security of Digital Banking Products and Services to Mitigate Fraudulent Activities (SBP Circular # 04/2023)" on 23rd January, 2024 while Mr. Nawroz Muhammad Ali, Advisor made a presentation on "RAAST

(a product introduced by SBP)" on 7th February, 2024.

The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz appreciated both the Officers for their thought provoking presentations. Both the presentations were attended by Officers and Staff of the Banking Mohtasib Office.

## Webinar on Protection Against Harrassment at Workplace



The Asian Ombudsman Association (AOA) held a Webinar on “Protection against harassment at the workplace” on March 27, 2024. The Webinar was hosted by the Federal Ombudsman of Pakistan in pursuance of the decision of the

17th Meeting of the AOA General Assembly. The theme of the Webinar is in line with Article 4(2) of the AOA Bye Laws which provide for such activities to facilitate exchange of information and experience among the Ombudsmen in

the region. Besides all female staff of the Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Shahid Mahmud, Legal Advisor, Mr. Shahan Sheikh, Deputy Director and Rana Irfan Shahid, Assistant Director, Legal also attended the Webinar.

## Banking Mohtasib Provides Rs 303.64 (M) Relief to Banking Customers in First Quarter of 2024

The Banking Mohtasib Pakistan has provided relief amounting to Rs 303.64 million to banking customers by disposing of 5464 complaints against commercial banks during the first quarter (January-March) of the current year calendar year 2024.

The Banking Mohtasib has received 6923 new complaints, including 1485 from the Prime Minister’s Portal from 1st January to 31st March 2024.

### Complaint Statistics

Complaints Received during the period January-March, 2024	6923
Complaints Disposed of during the period January-March, 2024	5464
<b>Relief provided to Complainants</b>	<b>303.64 (M)</b>



Women's Day celebration at BMP, Karachi Secretariat on March 08, 2024.

## Training on Implementation of Findings and Recommendations by the Ombudsman Office



The following Officials of the Banking Mohtasib Pakistan have attended the training session on Zoom Link on the subject “Implementation of findings and recommendations by the Ombudsman” organized by the Forum of Pakistan Ombudsman Secretariat (FPO) on March 05, 2024 at the

Headquarters of Federal Tax Ombudsman Secretariat, Islamabad:

Mr. Muhammad Ikram (Deputy Director), Mr. Rana Irfan Shahid (Assistant Director), Ms. Humaira Hassan (Deputy Assistant Director), Mr. Yaseen Noor Muhammad (Office Assistant) and Syed Mohiuddin (Office Assistant).

## بینکنگ محتسب پاکستان نے 2023ء میں بینک صارفین کو ایک ارب چھبیس کڑور روپے سے زائد رقم کا ریلیف فراہم کیا



بنائیں۔ انہوں نے مزید کہا کہ بینکنگ محتسب کا دفتر بینکوں کے صارفین کو دھوکہ بازوں کے مکروہ ہتھکنڈوں سے محفوظ رکھنے کے لئے ، علاقائی زبانوں میں ایس۔ ایم۔ ایس۔ کے ذریعے ایک مؤثر عوامی آگہی مہم شروع کرنے کے منصوبے پر کام کر رہا ہے۔

قبل ازیں، جناب سراج الدین عزیز نے الیکٹرانک اور پرنٹ میڈیا کے نمائندوں کا خیر مقدم کرتے ہوئے عوام اور کمرشل بینکوں کے درمیان تعلق میں عوام کی مشکلات کو اجاگر کرنے میں ان کے کردار کی تعریف کی۔

نے واضح کیا کہ سال 2023ء کے دوران عوام کی جانب سے تجارتی بینکوں کے خلاف بینکنگ محتسب پاکستان کے دفتر میں درج کرائی جانے والی شکایات کی تعداد میں گزشتہ برس 2022ء کے مقابلے میں %21 اضافہ ہوا تاہم وزیراعظم کے پورٹل کے ذریعے موصول ہونے والی شکایات کے تعداد میں نمایاں کمی دیکھنے میں آئی جو 2022ء کے مقابلے میں 2023ء کے دوران شکایات کی کل تعداد میں مجموعی طور پر %5 کمی کو ظاہر کرتی ہے۔

انہوں نے مزید بتایا کہ بینکنگ محتسب پاکستان کا ادارہ سال 2005ء میں اپنے قیام کے بعد سے اب تک بینکوں کے صارفین کو ان کے نقصان کے ازالے کے طور پر تقریباً چھ ارب چالیس کروڑ روپے کی ادائیگی کروا چکا ہے۔

جناب سراج الدین عزیز نے بینکوں پر زور دیا کہ بینکوں کے صارفین کو دھوکہ دہی اور جعل سازی سے محفوظ رکھنے کے لئے الیکٹرانک اور پرنٹ میڈیا کے ذریعے ایک بھرپور عوامی آگہی مہم کا آغاز کریں اور اپنے کھاتے داروں کی رقومات کے مکمل تحفظ کے لئے بھرپور، بامعنی اور مؤثر اقدامات کو یقینی

بینکنگ محتسب پاکستان نے 2023ء میں تجارتی بینکوں کے خلاف 25,493 شکایات کا ازالہ کر کے متاثرہ بینک صارفین کو ایک ارب چھبیس کڑور روپے سے زائد رقم کا ریلیف فراہم کیا۔

ادارہ بینکاران پاکستان، کراچی میں 29 اپریل 2024 کو پریس کانفرنس سے خطاب کرتے ہوئے بینکنگ محتسب پاکستان، جناب سراج الدین عزیز نے کہا کہ سال 2023ء کے دوران موصول ہونے والی 36,437 شکایات اور سال 2022ء میں تصفیہ طلب رہ جانے والی شکایات میں سے 21,886 (86%) شکایات کو باہمی افہام و تقسیم کے ذریعے حل کیا گیا جبکہ 676 (3%) شکایات کا فیصلہ باقاعدہ سماعت کے بعد کیا گیا اور 2,931 (11%) شکایات، نامکمل، غیر اہم اور اس قانون کے مطابق جس کے تحت بینکنگ محتسب کا ادارہ قائم کیا گیا، ادارے کے دائرہ اختیار سماعت میں نہ ہونے کے باعث مسترد کردی گئیں۔

بینکنگ محتسب پاکستان کے ادارے کی سالانہ رپورٹ برائے 2023ء پیش کرتے ہوئے انہوں

## بینکنگ محتسب کی گورنر اسٹیٹ بینک سے ملاقات

میں بہتری لانے کے لئے کئی تجاویز بھی پیش کی گئیں تاکہ بینکوں کے صارفین کو دھوکہ دہی کی بڑھتی ہوئی سرگرمیوں سے تحفظ فراہم کیا جاسکے۔

ملاقات میں بینکنگ محتسب کے سنیئر ایڈوائزر جناب فرحت سعید بھی موجود تھے۔

ملاقات کے دوران باہمی دلچسپی کے امور پر بھی تبادلہ خیال کیا گیا۔ اس موقع پر بینکنگ محتسب پاکستان کی جانب سے بینکنگ خدمات

بینکنگ محتسب پاکستان، جناب سراج الدین عزیز نے گورنر اسٹیٹ بینک آف پاکستان جناب جمیل احمد سے 28 مارچ 2024ء کو ملاقات کی اور انہیں اپنے ادارے کی سالانہ رپورٹ برائے سال 2023ء پیش کی۔ اس

## صدر پاکستان کی جانب سے بینکنگ محتسب پاکستان کی کارکردگی کی تعریف

محتسب پاکستان نے ایک ادارے کے طور پر عوام کو بلا معاوضہ انصاف کی فراہمی اور بہترین گورننس کو فروغ دینے میں ایک اہم کردار ادا کیا ہے۔ انہوں نے صنعت بینکاری کی تیکنیکی پیش رفت کے ساتھ ساتھ بینکنگ محتسب کے ادارے کی اس بارے میں ہم آہنگی کی ضرورت پر بھی زور دیا تاکہ عوام کی شکایات کا بلا تاخیر ازالہ کیا جاسکے۔ جناب صدر نے بینکوں کے خلاف کی جانے والی شکایتوں کے سلسلے میں بینکنگ محتسب پاکستان کے کردار اور ادارے کی جانب سے فراہم کی جانے والی خدمات کی مزید تشریح کی ضرورت پر بھی زور دیا تاکہ عوام زیادہ سے زیادہ تعداد میں اس ادارے کی خدمات سے مستفید ہو سکیں۔

پر بھی بینکنگ محتسب پاکستان کی تعریف کی۔ بریفنگ کے دوران، بینکنگ محتسب نے صدر پاکستان کو دھوکہ بازوں کے ہاتھوں اپنی محنت کی کمائی اور عمر بھر کی پونجی سے محروم ہوجانے والے بینک صارفین کی شکایات کے فوری ازالے کے لئے اپنے ادارے کی کارکردگی سے آگاہ کیا۔ انہوں نے صدر پاکستان کو اپنے ادارے کی جانب سے حال ہی میں متعارف کرائے جانے والے آن لائن پورٹل کے بارے میں بھی بتایا جس کے ذریعے شکایات کنندگان اپنی شکایات بینکنگ محتسب پاکستان کے دفتر میں باآسانی درج کرا سکتے ہیں۔ دھوکہ دہی کے شکار افراد کو فوری انصاف کی فراہمی کی اہمیت کو اجاگر کرتے ہوئے، صدر، جناب آصف علی زرداری نے کہا کہ بینکنگ

صدر، اسلامی جمہوریہ پاکستان، جناب آصف علی زرداری نے 2023ء کے دوران بینکوں کے صارفین کی 25,000 سے زائد شکایات کو نمٹانے اور ان صارفین کو 1.26 بلین روپے کاریلیف فراہم کرنے پر بینکنگ محتسب پاکستان کے کردار کو سراہا۔

جناب صدر نے ان خیالات کا اظہار بینکنگ محتسب پاکستان، جناب سراج الدین عزیز سے گفتگو کے دوران کیا جنہوں نے 19 اپریل، 2024ء کو ایوان صدر، اسلام آباد میں جناب صدر سے ملاقات کے دوران اپنے ادارے کی سالانہ رپورٹ پیش کی۔

جناب صدر نے ادارے کے قیام سے اب تک بینکوں کے شکایت کنندگان کو مجموعی طور پر 6.4 بلین روپے کاریلیف فراہم کرنے



### بینک صارفین محتاط رہیں

"بینک آن لائن فون بینکنگ، ای میل، ایس ایم ایس، ٹیکس یا سوشل میڈیا کے ذریعے بینکاری سے متعلق آپ کے ذاتی کوائف مثلاً استعمال کیا جانے والا نام/پاس ورڈ/لاگ ان آئی ڈی/ذاتی شناخت نمبر (PIN)/ کارڈ کا OTP/ کارڈ نمبر/ CVV/ کارڈ کے ختم ہونے کی تاریخ وغیرہ آپ سے کبھی بھی معلوم نہیں کریگا اور نہ ہی ان کی طرف سے آپ کو کسی ای میل لنک کے ذریعے اپنے اکاؤنٹ سے لاگ ان کرنے کی ہدایت کی جائیگی۔ خود کو دھوکہ بازوں کی جھلسازی سے محفوظ رکھنے کے لئے محتاط رہیں اور اپنی ذاتی مالیاتی معلومات کسی بھی غیر متعلقہ فرد کو فراہم نہ کریں کیونکہ اس سے آپ کو مالی نقصان پہنچ سکتا ہے۔"

## بینکنگ محتسب پاکستان نے رواں سال کی پہلی سہ ماہی کے دوران بینک صارفین کو 303.64 بلین روپے کی ادائیگی کے احکامات صادر کیے

بینکنگ محتسب کو یکم جنوری سے 31 مارچ 2024 کے دوران 6923 نئی شکایات موصول ہوئی ہیں جن میں وزیراعظم پورٹل پر درج کرائی گئیں 1485 شکایات بھی شامل ہیں۔

بینکنگ محتسب پاکستان نے رواں سال کی پہلی سہ ماہی (جنوری تا مارچ 2024) کے دوران کمرشل بینکوں کے خلاف 5464 شکایات کا ازالہ کر کے بینک صارفین کو 303.64 بلین روپے کی ادائیگی کے احکامات صادر کیے۔