QUARTERLY NEWSLETTER JANUARY - MARCH 2023
BANKING MOHTASIB PAKISTAN
www.bankingmohtasib.gov.pk

President Stresses the need to Promote Digital Banking

The President of Islamic Republic of Pakistan, Dr. Arif Alvi has emphasized upon the need to promote digital banking. Addressing an awareness Seminar on "Digital System for Public Welfare: Weaknesses and Remedies", jointly organized by Banking Mohtasib Pakistan and Express Media Group at Aiwan-e-Sadr, Islamabad on 9th March, 2023, the President elaborated that in order to move out of economic crisis, we have to move towards digitization with a faster pace. He added that presently people are afraid to adopt new technology because of fraud and forgeries. The President said that fraud and forgeries do take place, but we have to educate people that the risk of fraud in the system is lesser as compared to its advantages. He urged the bankers to make efforts in spreading the public awareness in this regard so as to protect the people from fraudsters.

The President lauded the efforts of Banking Mohtasib in providing relief to the aggrieved banking customers and also praised the State Bank of Pakistan and banks as they have made it possible for women to open their accounts by sitting at home. There would be lot of gains if the women are linked up with digital system because they constitute more than 50% of the country's population, he added.

Speaking on the occasion, Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad welcomed the President and thanked him for allowing to host a Seminar at the Presidency. He added that Institution of Banking Mohtasib had disposed of 160,644 complaints and provided relief of Rs 4.8 billion to the banking customers since its inception in 2005 till December, 2022 which is a proof of the effectiveness of the Banking Mohtasib's institution which provides free of cost service to Complainants.

He also underlined the need for formulating separate rules for online purchases in view of rapid increase in online purchases and that these rules may be publicized for the benefit of the people, Mr. Kamran Shehzad added. He also suggested that a list of genuine traders in each city may be prepared which should be regularly updated so that online purchasers may be protected from losses.

The Banking Mohtasib also emphasized on the banks to launch their public awareness campaign in regional languages also so as to spread outreach of the awareness messages particularly for the people living in rural areas.

Speaking on the occasion, the Executive Director, State Bank of Pakistan, Syed Sohail Javaad disclosed that the number of mobile users has shot up to 12.3 million in 2022 from 1.4 million in 2012. He said that 3.3 million transactions worth Rs 13.6 billion took place in 2012 whereas 12.3 million transactions worth Rs 12 trillion took place by the end of 2022. This speaks of the growth of digital banking in the country, he added.

Mr. Tawfiq A. Hussain, Secretary General, Pakistan Banks' Association speaking on the occasion said that digitization has played an important role in the banking industry and in achieving the target of financial inclusion of the Government and State Bank of Pakistan. He assured that banking industry in the country is dynamic and amenable to the technological developments of the day with vigour speed and efficiency.

Dr. Arif Alvi Chairs Meeting on Banking Issues, Disability Initiatives of Banks and Women Empowerment

The President of Islamic Republic of Pakistan, Dr. Arif Alvi presided over a meeting on "Banking Issues, Disability Initiatives of Banks and Women Empowerment" at Governor House, Karachi on February 15, 2023 which was attended by the Banking Mohtasib Pakistan and his team, representatives from various banks, State Bank of Pakistan, Pakistan Banks' Association, FIA and PTA.

The President stressed the need to make collective efforts for the employability, facilitation, and acceptability of differently-abled people (DAPs) to make our society more inclusive.

He asked the banking sector to devise an annual reward mechanism to encourage those banks which are performing well in the areas of women empowerment and financial inclusion of persons with disabilities.

Dr. Alvi asked the banking industry to develop win-win partnerships with NGOs or private organizations to promote inclusiveness and development in society through their Corporate Social Responsibility (CSR) programs.

He said that around 24% of the population in Pakistan is suffering from some form of mental stress. PTA will be asked to create mass awareness about issues related to mental health through mobile service messages, the President added.

Dr. Alvi said the businesses should also dispense their responsibilities towards society to help the marginalized segments of society, especially persons with disabilities.

The key points discussed during the meeting include inclusiveness of differently-abled people in society by providing them opportunities for employment and by facilitating them in all walks of life.

Representatives of State Bank of Pakistan, Pakistan Banks' Association, FIA and PTA presented their views at the meeting. They highlighted the issues related to digital banking during the meeting.

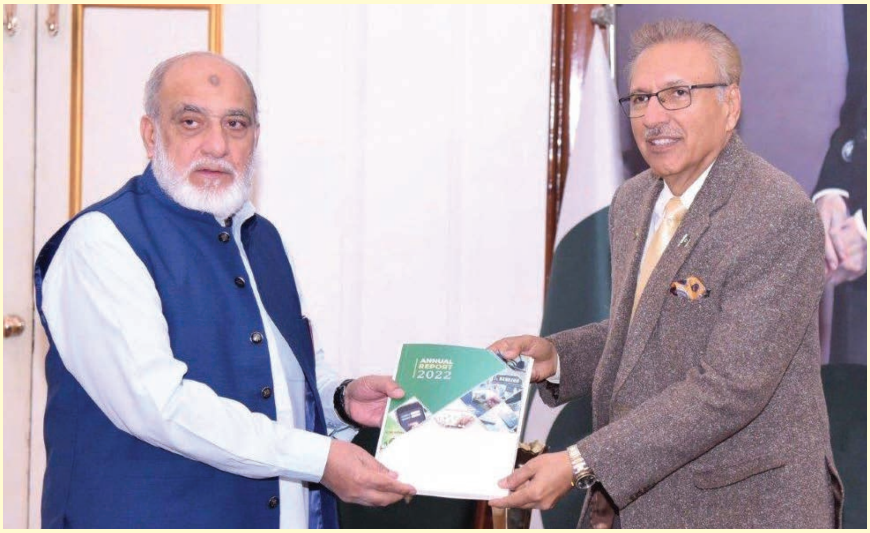
Banking Mohtasib Provides Rs 209.15 (M) Relief to Banking Customers in First Quarter

The Banking Mohtasib Pakistan has provided monetary relief amounting to Rs 209.15 million to the banking customers by disposing of 5,589 complaints against commercial banks during the first quarter (January to March, 2023) of the current calendar year.

The Banking Mohtasib has received 7,833 new complaints, including 2,175 from Prime Minister's Portal from 1st January to 31st March, 2023.

With a view to protecting the people from fraudulent activities which are rampant now a days, the Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad has emphasized upon the banking customers not to disclose their personal and financial credentials to any third person. On receipt of suspicious calls they should immediately approach the nearest branch of their bank or contact the helpline of the bank, he added.

Banking Mohtasib calls on The President Islamic Republic of Pakistan



The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad, called on the President Islamic Republic of Pakistan, Dr. Arif Alvi at the Sindh Governor House, Karachi on January 13, 2023.

Mr. Kamran Shehzad briefed the President about the performance and achievements of his organization during the year 2022.

Appreciating the performance of BMP, the President said that the institution of Banking Mohtasib was playing a valuable role in providing inexpensive and expeditious justice to victims of bank fraud. He underlined the need to create awareness through media about the services being provided by the Banking Mohtasib so that more and more people could benefit from its services against the maladministration of bank officials.

Dr. Alvi assured the Banking Mohtasib of his full support in further strengthening the institution to quickly redress the grievances of the account holders.

Banking Mohtasib Meets SBP Governor

The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad called on the Governor, State Bank of Pakistan, Mr. Jameel Ahmad at Governor's Office in Karachi on 24th February, 2023. He was accompanied by the Senior Advisor, BMP, Mr. Farhat Saeed.

Besides presenting the Annual Report of the Banking Mohtasib for the year 2022, detailed discussions were held on matters of mutual interest and certain suggestions were made in order to improve the banking services to customers and protect them from fraudulent activities and forgeries which are very common now a days.

Institution of Banking Mohtasib Provides Relief of about One Billion to Banking Customers in 2022: Mr. Muhammad Kamran Shehzad

The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad while addressing a press conference at the Institute of Bankers Pakistan on 9th February, 2023 disclosed that his institution has provided relief of about one billion (Rs 974.36 million) to the banking customers by disposing of 27,658 complaints against commercial banks during the calendar year 2022.

While unveiling the Annual Report 2022 of BMP, Mr. Kamran Shehzad elaborated that out of 35,265 complaints, 21,822 (79%) were resolved amicably through reconciliation, 734 (3%) complaints were decided after formal hearings while 5,102 (18%) cases were disposed of / rejected being incomplete, frivolous or due to lack of jurisdiction as per law under which the institution of Banking Mohtasib has been established and 7,607 complaints remained outstanding as on December 31, 2022. He added that 30,493 complaints were received during the year 2022 whereas 4,772 complaints were brought forward from 2021. He further said that the Banking Mohtasib had provided relief of Rs 709 million by disposing of 32,592 complaints out of 37,364 during the calendar year 2021.

Mr. Kamran Shehzad said that there was an increase of 31% in receipt of public complaints lodged directly with BMP, whereas there was a slight decrease in the complaints received on Prime Minister's Portal during 2022.

Mr. Kamran Shehzad said that the Banking Mohtasib has extended its outreach by opening up two new offices - one in Faisalabad and the other in Muzaffarabad - during the year. He also mentioned that under law the Banking Mohtasib provides free of cost services to the complainants at their door steps.

He said that BMP Office has upgraded its information system by introducing an online portal with effect from 1st January, 2023. It would shortly provide convenience to the complainants to lodge and track their complaints through online portal and mobile application. The Banking Mohtasib Pakistan has also revamped its website and made it more user friendly, he added.

He said that the Banking Mohtasib is planning to launch conventional and digital media campaign for the benefit of banking customers. Mr. Kamran Shehzad has also stressed upon all banks to collectively launch a massive public awareness campaign through all forms of 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 the foolproof security of their customers' deposits.

Earlier, Mr. Kamran Shehzad 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 general public viz-a-viz the commercial banks.

Seminar on “Transparency In Bancassurance and Role of Ombudsmen”

A Seminar on “Transparency in Bancassurance and Role of Ombudsmen” was organized by the Federal Insurance Ombudsman and the Banking Mohtasib Pakistan on 15th February, 2023 at Governor House, Karachi.

His excellency, the President of Islamic Republic of Pakistan, Dr. Arif Alvi was the Chief Guest on the occasion.

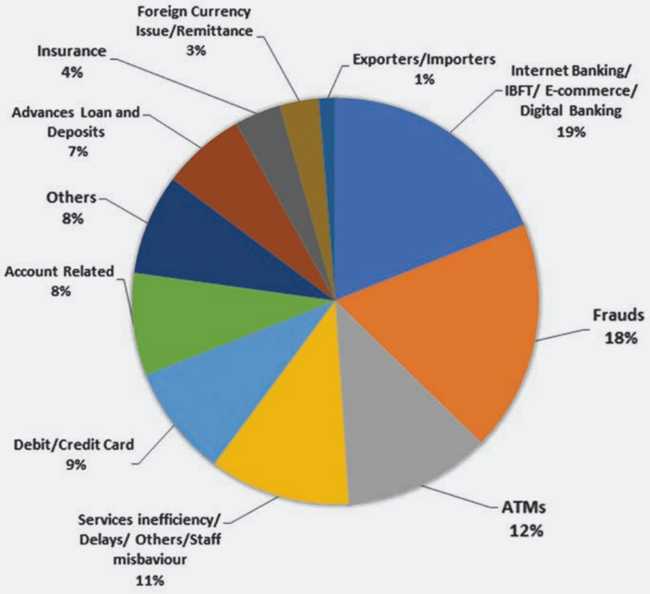
The Seminar focused on the role of Ombudsman for bringing transparency in Bancassurance by eliminating mis-selling of the products.

Mr. M. Hussain Hriji, Chairman, Insurance Association of Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad, Banking Mohtasib Pakistan and Mr. Khawar Jameel, Federal Insurance Ombudsman have shared their views during the Seminar.

Complaint Statistics

Complaints carried forward from 2022	7,607	
New Complaints received	7,833	
Total		**15,440**
Total Complaints disposed of		5,589
Complaints outstanding		**9,851**
Relief provided to the Complainants	**Rs. 209.15 (M)**	

Complaint Categories



Banking Mohtasib Visits Office of Provincial Ombudsman Punjab

The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad during his visit to Lahore met the Provincial Ombudsman, Punjab, Major (Retd.) Azam Suleman Khan on 10th March, 2023. During the meeting, Mr. Kamran Shehzad discussed the issues of public grievances against banks with the Provincial Ombudsman, Punjab.

Provincial Ombudsman Punjab, Major (Retd) Azam Suleman Khan presenting a souvenir to Banking Mohtasib, Mr. Muhammad Kamran Shehzad.

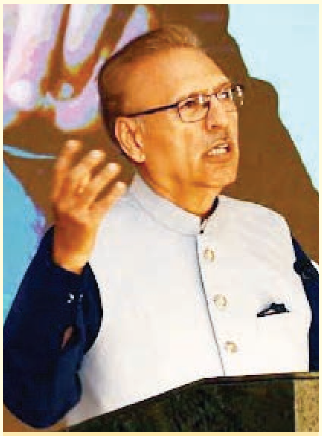
Banking Mohtasib meets Provincial Ombudsman Balochistan

Provincial Ombudsman Balochistan, Haji Nazar Muhammad Baloch presenting a souvenir to Banking Mohtasib, Mr. Muhammad Kamran Shehzad

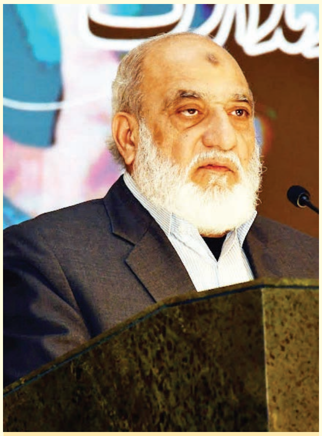
The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad during his visit to Quetta met the Provincial Ombudsman, Balochistan, Haji Nazar Muhammad Baloch on 16th March, 2023. During the meeting, Mr. Kamran Shehzad discussed the issues of public grievances against banks with the Provincial Ombudsman, Punjab.

Photo Glimpses of Seminar on 'Digital System for Public Welfare : Weaknesses and Remedies' held at Aiwan-e-Sadr, Islamabad on 9th March, 2023.

President Dr. Arif Alvi and the Guests standing while the National Anthem is being played.



The Hon'ble President, Dr. Arif Alvi addressing the Seminar.



Banking Mohtasib Mr. Kamran Shehzad welcoming the Chief Guest.

Mr. Tawfiq A. Hussain, Secretary General, Pakistan Banks' Association addressing the Seminar.

Syed Sohail Javaad, Executive Director, State Bank of Pakistan addressing the Seminar.

Group photograph of the President Dr. Alvi with the dignitaries and organizers of the Seminar

Banking Mohtasib Pakistan Mr. Muhammad Kamran Shehzad with the Officials of SBP, BSC, Rawalpindi after planting a sapling on 8th March, 2023.

Team of Regional Office Rawalpindi planted a sappling along with Chief Manager of SBP BSC Rawalpindi and his team.

Banking Mohtasib Visits Quetta Chamber of Commerce & Industry

The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad has assured the members of Quetta Chamber of Commerce and Industry that their problems would be resolved.

He extended this assurance during his visit to the Chamber on 15th March, 2023. Mr. Kamran Shehzad was accompanied by Legal Advisor, Mr. Shahid Mahmud Khan. On his arrival at Quetta Chamber, he was welcomed by Sr. Vice President, Agha Gul Khilji and other office bearers of the Chamber. Mr. Khilji also presented a shield to Banking Mohtasib on behalf of Chamber at the conclusion of the visit.

A view of the meeting between the Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad with the officials of Allied Bank Limited at Lahore Office on 10th March, 2023.

A view of the meeting of Officials of Banking Mohtasib Pakistan with the officials of UBL at Karachi Secretariat on 2nd February, 2023.

بینکنگ محتسب نے 2022 میں بینکنگ صارفین کو تقریباً ایک ارب روپے کا ریلیف فراہم کیا: جناب کامران شہزاد

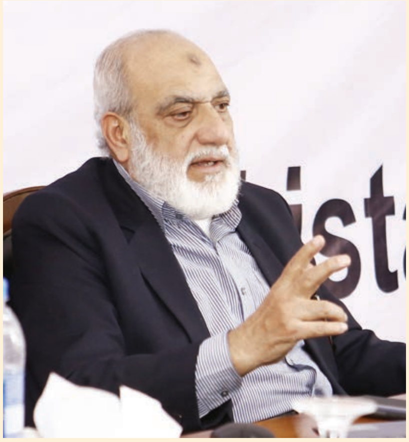
بینکنگ محتسب پاکستان ،جناب محمد کامران شہزاد نے 9 فروری 2023 کو انسٹی ٹیوٹ آف بینکرز پاکستان میں اخباری اور الیکٹرانک میڈیا کے نمائندوں کے سامنے اپنے ادارے کی سالانہ رپورٹ برائے 2022 پیش کرتے ہوئے بتایا کہ پچھلے سال کمرشل بینکوں کے خلاف 27,658 شکایات کا ازالہ کرکے بینکنگ صارفین کو تقریباً ایک ارب روپے (Rs 974.36 M) کا ریلیف فراہم کیا۔ بینکنگ محتسب کی سالانہ رپورٹ 2022 کے مطابق 35,265 مجموعی شکایات میں سے 21,822 (79%)شکایات کو افہام وتفہیم کے ذریعے حل کیا گیا جبکہ 734 (3%)شکایات کا فیصلہ با قاعدہ سماعتوں کے بعد احکامات جاری کرکے کیا گیا(18%)5,102 شکایات نامکمل اور محتسب کے دائرۂ اختیار میں نہ ہونے کے باعث مسترد کی گئیں ۔مجموعی طور پر 31 دسمبر 2022 کو 7,607 شکایات حل طلب رہیں۔اس عمل کی وضاحت کرتے ہوئے بینکنگ محتسب نے مزید بتایا کہ 2022 میں 30,493 شکایات موصول ہوئیں جبکہ 4,772 شکایات 2021 کے بقایاجات میں شامل تھیں۔ اس طرح 37,364 میں سے سال 2021 میں 32,592 شکایات کا ازالہ کرکے 709 ملین روپے کا بینکنگ صارفین کو ریلیف فراہم کیا گیا۔

جناب کامران شہزاد نے کہا کہ بینکنگ محتسب پاکستان کے پاس براہ راست درج کرائی جانے والی عوامی شکایات کی وصولی میں 31 فیصد کا اضافہ ہوا ہے جبکہ 2022 کے دوران پرائم منسٹر پورٹل پر موصول ہونے والی شکایات میں معمولی کمی آئی ہے۔

جناب کامران شہزاد نے مزید بتایا کہ بینکنگ محتسب نے عوام النّاس کی سہولت کیلئے گزشتہ سال کے دوران دو نئے علاقائی دفاتر ایک فیصل آباد اور دوسرا مظفر آباد میں قائم کیے، ہیں تاکہ ان شہروں اور ان مقامات کے شکایت کنندگان کو اپنی شکایات کی پیروی کیلئے دور دراز سفر نہ کرنا پڑے۔ انہوں نے یہ بھی ذکر کیا کہ بینکنگ محتسب کا آفس قانون کے تحت شکایت کنندگان کو ان کے دروازے پر مفت خدمات فراہم کرتا ہے۔

جناب کامران شہزاد مزید کہا کہ بینکنگ محتسب کا ادارہ آن لائن پورٹل متعارف کروا کر اپنے انفارمیشن سسٹم کو دور حاضر کے مطابق اپ گریڈ کر رہا ہے۔ شکایت کنندگان کو آن لائن پورٹل کے ذریعے اپنی شکایات درج کروانے کی سہولت یکم جنوری ۲۰۲۳ سے فراہم کردی گئی ہے اور جلد ہی شکایات کنندگان کو موبائل ایپلیکیشن کی مزید سہولت فراہم کی جائے گی جس کی مدد سے شکایت کنندگان اپنی شکایات کی ٹریکنگ بھی کرسکیں گے اور ان کی سہولت کے لیےبینکنگ محتسب پاکستان کی ویب سائٹ کو بھی بہتر بنایا گیا ہے ۔

جناب کامران شہزاد صاحب نے مزید کہا کہ بینکنگ صارفین کی معلومات اور ان کی رقم کے بچاؤ کی خاطر ان کا ادارہ جلد ہی روایتی اور ڈیجیٹل میڈیا مہم شروع کرنے کا منصوبہ رکھتا ہے۔ اس کے ساتھ ہی انہوں نے تمام بینکوں پر بھی زور دیا کہ وہ اجتماعی طور پر سوشل اور الیکٹرونک میڈیا کے ذریعے بڑے پیمانے پر عوامی آگاہی مہم شروع کریں تاکہ بینکنگ صارفین کو دھوکہ دہی، نوسر بازی اور جعلسازی سے بچایا جا سکے۔ انہوں نے بتایا کہ ان کا ادارہ تمام کمرشل بینکوں پر زور دیتا رہا ہے کہ وہ اپنے صارفین کی رقومات کی مکمل سیکیورٹی کے لیے ٹھوس، بامعنی اور موثر اقدامات کریں۔

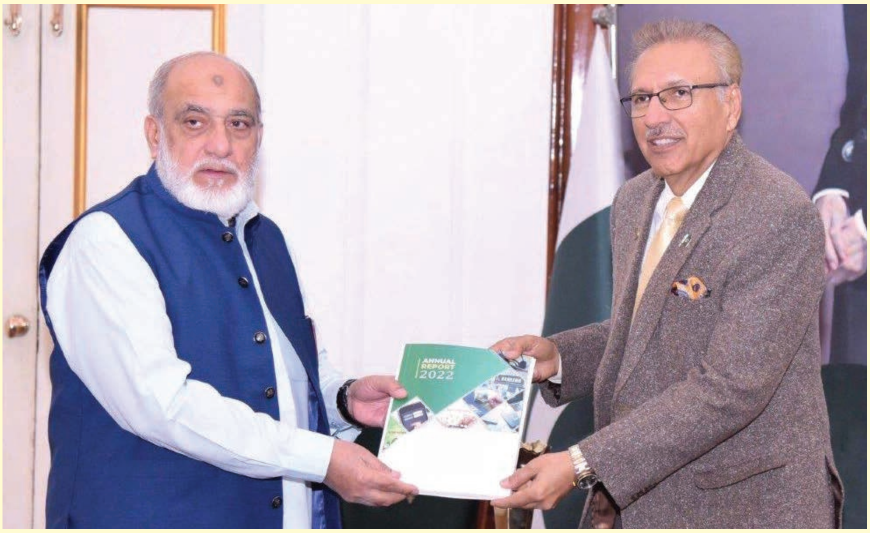


قبل ازیں جناب کامران شہزاد نے پرنٹ اور الیکٹرانک میڈیا کے نمائندوں کا خیرمقدم کرتے ہوئے عوام الناس کو درپیش مسائل کے حوالے سے کمرشل بینکوں کے خلاف شکایات کے بارے میں آگاہی پیدا کرنے کے لیے ان کے تعاون کو سراہا اور امید کی کہ بینکنگ فراڈ سے بچاؤ کے بارے میں وہ عوام الناس کو زیادہ سے زیادہ آگہی فراہم کریں گےتاکہ عام صارفین اور خصوصی طور پر پنشنرز، بیوائیں اور محدود وسائل کے افراد اپنی رقم کا تحفظ کرسکیں۔

اظہارِ تعزیت

بینکنگ محتسب پاکستان کے سابق ڈرائیور جناب اسلام الدّین 21 فروری 2023ء کو کراچی میں انتقال کر گئے۔ انہیں میوہ شاہ قبرستان میں سپرد خاک کر دیا گیا۔ اللہ تعالیٰ مرحوم کے درجات بُلند کرےاور لواحقین کو صبر جمیل عطا فرمائے ، آمین۔

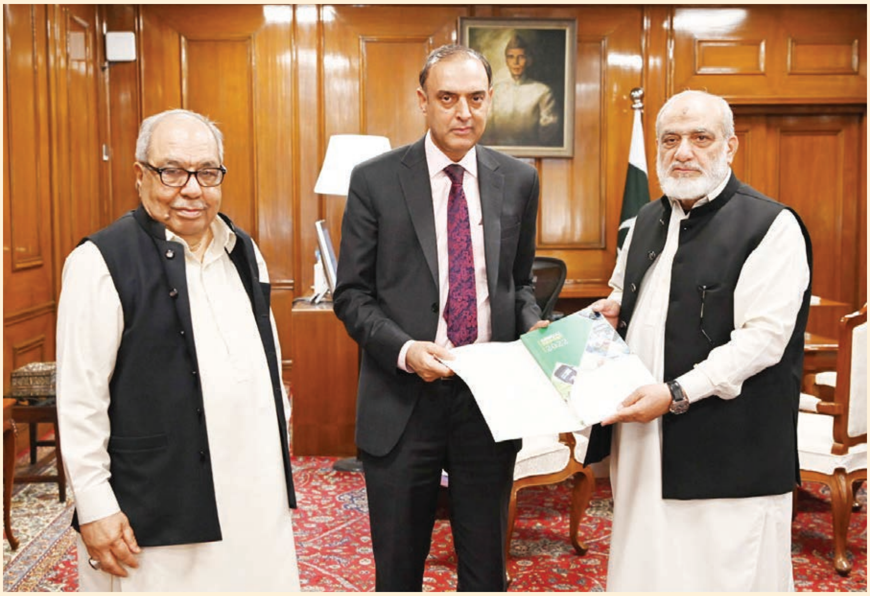
بینکنگ محتسب جناب کامران شہزاد کی صدرِ پاکستان ڈاکٹر عارف علوی سے ملاقات



بینکنگ محتسب پاکستان جناب محمد کامران شہزاد نے صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان ڈاکٹر عارف علوی سے 13 جنوری 2023 کو سندھ گورنر ہاؤس کراچی میں ملاقات کی۔جناب کامران شہزاد نے صدر کو سال 2022 کے دوران اپنے ادارے کی کارکردگی اور کامیابیوں سے آگاہ کیا۔

صدرِ پاکستان، ڈاکٹر عارف علوی نے بینکنگ محتسب پاکستان کی کارکردگی کو سراہتے ہوئے کہا کہ بینکنگ محتسب کا ادارہ بینک فراڈ کے متاثرین کو سستا اور فوری انصاف فراہم کرنے میں قابل قدر کردار ادا کر رہا ہے۔ انہوں نے بینکنگ محتسب کی طرف سے فراہم کی جانے والی خدمات کے بارے میں میڈیا کے ذریعے آگاہی پیدا کرنے کی ضرورت پر زور دیا تاکہ زیادہ سے زیادہ لوگ بینک حکام کی بدانتظامی کے خلاف ادارے کی خدمات سے مستفید ہو سکیں۔ڈاکٹر عارف علوی نے بینکنگ محتسب کو کھاتہ داروں کی شکایات کا فوری ازالہ کرنے کے لیے ادارے کو مزید مضبوط بنانے میں اپنے مکمل تعاون کا یقین دلایا۔

بینکنگ محتسب جناب کامران شہزاد کی گورنر اسٹیٹ بینک آف پاکستان جناب جمیل احمد سے ملاقات



بینکنگ محتسب پاکستان جناب محمد کامران شہزاد نے گورنر اسٹیٹ بینک آف پاکستان جناب جمیل احمد سے 24 فروری 2023 کو کراچی میں ملاقات کی۔ اس موقع پر سینئر ایڈوائزر، جناب فرحت سعید بھی ان کے ہمراہ تھے۔

بینکنگ محتسب کی سال 2022 کی سالانہ رپورٹ پیش کرنے کے علاوہ جناب کامران شہزاد نے صارفین کے لیے بینکاری خدمات کو بہتر بنانے میں باہمی دلچسپی کے امور پر گورنر سے تفصیلی تبادلہ خیال کیا اور انہیں فراڈ کی سرگرمیوں اور جعلسازی سے بچانے کے لیے کچھ تجاویز پیش کیں۔

صدرِ پاکستان کی صدارت میں بینکنگ کے مسائل، معذور افراد کے لئے بینکوں کے اقدامات اور خواتین کو بااختیار بنانے پر اجلاس

صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان، ڈاکٹر عارف علوی نے 15 فروری 2023 کو گورنر ہاؤس، کراچی میں "بینکنگ ایشوز، بینکوں میں معذور افراد کی سہولت کے اقدامات اور خواتین کو بااختیار بنانے" کے موضوع پر ایک اجلاس کی صدارت کی جس میں بینکنگ محتسب پاکستان ، مختلف بینکوں کے نمائندے، اسٹیٹ بینک آف پاکستان، پاکستان بینکس ایسوسی ایشن، ایف آئی اے اور پی ٹی اے کے نمائندوں نے شرکت کی۔

صدرِ پاکستان نے معاشرے کو مزید جامع بنانے کے لیے مختلف محکمہ جات پر معذور افراد (ڈی اے پی) کی ملازمت میں سہولت کاری اور قابل قبولیت کے لیے اجتماعی کوششیں کرنے کی ضرورت پر زور دیا۔

انہوں نے بینکنگ سیکٹر سے کہا کہ وہ ان بینکوں کی حوصلہ افزائی کے لیے ایک سالانہ انعامی طریقہ کار وضع کریں گے جو خواتین کو بااختیار بنانے اور معذور افراد کی مالی مدد کے شعبوں کے حوالے سے اچھی کارکردگی کا مظاہرہ کر رہے ہیں۔

صدرِ پاکستان ،ڈاکٹر علوی نے بینکنگ انڈسٹری سے کہا کہ وہ اپنے کارپوریٹ سماجی ذمہ داری (سی ایس آر) پروگراموں کے ذریعے معاشرے میں ایسے افراد کی شمولیت اور ترقی کو فروغ دینے کے لیے این جی او یا نجی تنظیموں کے ساتھ شراکت داری کو فروغ دیں۔

صدرِ پاکستان نے مزید کہا کہ پاکستان میں تقریباً 24 فیصد آبادی کسی نہ کسی ذہنی دباؤ کا شکار ہے اس ضمن میں پاکستان ٹیلی کمیونیکیشن اتھارٹی کو موبائل سروس کے پیغامات کے ذریعے ذہنی صحت سے متعلق مسائل کے بارے میں بڑے پیمانے پر آگاہی پیدا کرنے کے لئے اقدامات کرنے چاہیے۔

صدرِ پاکستان ،ڈاکٹر علوی نے کہا کہ کاروباری اداروں کو معاشرے کے پسماندہ طبقات خصوصاً معذور افراد کی مدد کے لیے اپنی ذمہ داریاں بھی ادا کرنی چاہئیں۔

میٹنگ کے دوران جن اہم نکات پر تبادلہ خیال کیا گیا ان میں معاشرے کے معذور افراد کو روزگار کے مواقع فراہم کرکے اور انہیں زندگی کے تمام شعبوں میں سہولت فراہم کرنا ہے۔

اجلاس میں اسٹیٹ بینک آف پاکستان، پاکستان بینکس ایسوسی ایشن، ایف آئی اے اور پی ٹی اے کے نمائندوں نے بھی اپنے خیالات کا اظہار کیا اور نے ڈیجیٹل بینکنگ سے متعلق مسائل پر روشنی ڈالی۔

بینکنگ محتسب پاکستان نے پہلی سہ ماہی کے دوران بینک صارفین کو 209.15 ملین روپے کی ادائیگی کے احکامات صادر کیئے

بینکنگ محتسب پاکستان نے رواں سال کی پہلی، سہ ماہی (جنوری تا مارچ 2023) کے دوران کمرشل بینکوں کے خلاف 5,589 شکایات کا ازالہ کرکے بینک صارفین کو 209.15 ملین روپے کی ادائیگی کے احکامات صادر کیئے۔ بینکنگ محتسب کویکم جنوری سے 31مارچ 2023 کے دوران 7,833 نئی شکایات موصول ہوئی ہیں جن میں وزیراعظم کے پورٹل پر درج کرائی گئیں 2,175 شکایات بھی شامل ہیں۔

بینکنگ محتسب پاکستان جناب محمد کامران شہزاد نے عوام کو روز بروز بڑھتی ہوئی دھوکہ دہی کی سرگرمیوں سے بچانے کے لیے بینک صارفین پر زور دیا ہے کہ وہ اپنی ذاتی اور مالی معلومات کسی تیسرے شخص پر ظاہر نہ کریں۔ انہوں نے مزید کہا کہ مشکوک کالز کے موصول ہونے کی صورت میں انہیں فوری طور پر اپنے بینک کی قریبی برانچ یا بینک کی ہیلپ لائن پر رابطہ کرنا چاہیے۔

بینکاانشورنس میں شفافیت اور محتسبین کا کردار" کے موضوع پر سیمینار"

وفاقی انشورنس محتسب اور بینکنگ محتسب پاکستان کی جانب سے 15 فروری 2023 کو گورنر ہاؤس کراچی میں "بینکاانشورنس میں شفافیت اور محتسبین کے کردار" کے موضوع پر ایک سیمینار کا انعقاد کیا گیا۔

اس موقع پر صدر مملکت اسلامی جمہوریہ پاکستان ،ڈاکٹر عارف علوی مہمان خصوصی تھے۔

سیمینار میں انشورنس پالیسی کی غلط فروخت کو ختم کرکے بینکاانشورنس میں شفافیت لانے کے لیے محتسب کے کردار پر توجہ مرکوز کی گئی۔

سیمینار کے دوران انشورنس ایسوسی ایشن آف پاکستان کے چیئرمین محمد حسین ہرجی، بینکنگ محتسب پاکستان جناب محمد کامران شہزاد اور وفاقی انشورنس محتسب جناب خاور جمیل نے اپنے خیالات کا اظہار کیا۔

سہ ماہی نیوز لیٹر
جنوری - مارچ 2023
بینکنگ محتسب پاکستان
www.bankingmohtasib.gov.pk
بینکنگ محتسب پاکستان
Banking Mohtasib Pakistan

صدرِ مملکت نے معاشی بحران سے نمٹنے کیلئے ڈیجیٹل بینکنگ نظام کے فروغ کی ضرورت پر زور دیا

صدرِ اسلامی جمہوریہ پاکستان ڈاکٹر عارف علوی نے ڈیجیٹل بینکنگ کو فروغ دینے کی ضرورت پر زور دیا ہے۔ 9 مارچ 2023 کو ایوان صدر، اسلام آباد میں بینکنگ محتسب پاکستان اور ایکسپریس میڈیا گروپ کے زیر اہتمام منعقد "عوامی فلاح کے لیے ڈیجیٹل نظام ۔۔۔ خامیاں اور تدارک" کے موضوع پر ہونے والے ایک سیمینار سے خطاب کرتے ہوئے صدر مملکت نے واضح کیا کہ معاشی بحران سے نمٹنے کیلئے ہمیں تیزی سے ڈیجیٹلائزیشن کی طرف بڑھنا ہے۔ انہوں نے مزید کہا کہ لوگ فراڈ اور جعلسازی کے ذریعے ہونے والے مالی نقصانات کی وجہ سے نئی ٹیکنالوجی کو اپنانے سے ڈرتے ہیں۔ تاہم ہمیں لوگوں کو آگاہ کرنا ہے کہ ڈیجیٹل نظام میں دھوکہ دہی کا خطرہ اس کے فوائد کی نسبت بہت کم ہے۔ انہوں نے بینکرز پر زور دیا کہ وہ اس سلسلے میں عوامی اگاہی پھیلانے کے لیے کوششیں کریں تاکہ عوام کو دھوکہ بازوں سے بچایا جا سکے۔

صدر مملکت نے بینکنگ صارفین کو ریلیف فراہم کرنے میں بینکنگ محتسب کی کوششوں کو سراہا اور اسٹیٹ بینک آف پاکستان اور بینکوں کی بھی تعریف کی کیونکہ انہوں نے خواتین کے لیے گھر بیٹھ کر اکاؤنٹ کھولنے کو ممکن بنایا ہے۔ انہوں نے مزید کہا کہ اگر خواتین کو ڈیجیٹل سسٹم سے جوڑ دیا جائے تو بہت فائدہ ہو گا کیونکہ وہ ملک کی آبادی کا 50 فیصد سے زیادہ ہیں۔

اس موقع پر خطاب کرتے ہوئے بینکنگ محتسب پاکستان ،جناب محمد کامران شہزاد نے صدر مملکت کا خیر مقدم کیا اور ایوان صدر میں سیمینار کی میزبانی کی اجازت دینے پر ان کا شکریہ ادا کیا۔ انہوں نے کہا کہ بینکنگ محتسب کے ادارے نے 2005 میں اپنے قیام سے لے کر دسمبر 2022 تک بینکنگ صارفین 160,644 شکایات کا ازالہ کرکے 4.8 بلین روپے کا ریلیف فراہم کیا ہے جو کہ بینکنگ محتسب کے ادارے کی کارکردگی کا منہ بولتا ثبوت ہے جو وہ شکایت کنندہ کو مفت فراہم کرتا ہے۔

جناب کامران شہزاد نے مزید کہا کہ آن لائن خریداری میں تیزی سے اضافے کے پیش نظر آن لائن خریداری کے لیے الگ سے قواعد و ضوابط وضع کرنے کی ضرورت پر زور دیا اور کہا کہ لوگوں کے فائدے کے لیے اِن کی تشہیر کی جائے۔ انہوں نے یہ تجویز بھی دی کہ ہر شہر میں تاجروں کی فہرست تیار کی جائے جسے باقاعدگی سے اپ ڈیٹ کیا جائے تاکہ آن لائن خریداروں کو نقصان سے بچایا جا سکے۔

بینکنگ محتسب نے بینکوں پر بھی زور دیا کہ وہ اپنی عوامی آگاہی کی مہم علاقائی زبانوں میں بھی شروع کریں تاکہ ان کے پیغامات کو خاص طور پر دیہی علاقوں میں رہنے والے لوگوں تک پہنچایا جا سکے۔

اس موقع پر خطاب کرتے ہوئے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے ایگزیکٹو ڈائریکٹر سید سہیل جواد نے انکشاف کیا کہ موبائل صارفین کی تعداد جو کہ 2012 میں 1.4 ملین تھی وہ 2022 میں بڑھ کر 12.3 ملین تک پہنچ گئی ہے۔ انہوں نے کہا کہ سال2012 میں 13.6 بلین روپے کی 3.3 ملین ٹرانزیکشنز ہوئیں جبکہ 2022 کے آخر تک 12 ٹریلین روپے کی 12.3 ملین ٹرانزیکشنز ہوئیں۔ جس سے یہ بات ثابت ہوتی ہے کہ ملک میں ڈیجیٹل بینکنگ میں ترقی ہوئی ہے۔

اس موقع پر خطاب کرتے ہوئے پاکستان بینکس ایسوسی ایشن کے سیکرٹری جنرل جناب توفیق حسین نے ڈیجیٹائزیشن کے عمل کو بینکنگ انڈسٹری کے لئے اہم قرار دیتے ہوئے کہا کہ یہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان اور حکومت پاکستان کے مالی اہداف کے حصول میں بھی بڑا مثبت کردار ادا کر رہا ہے۔