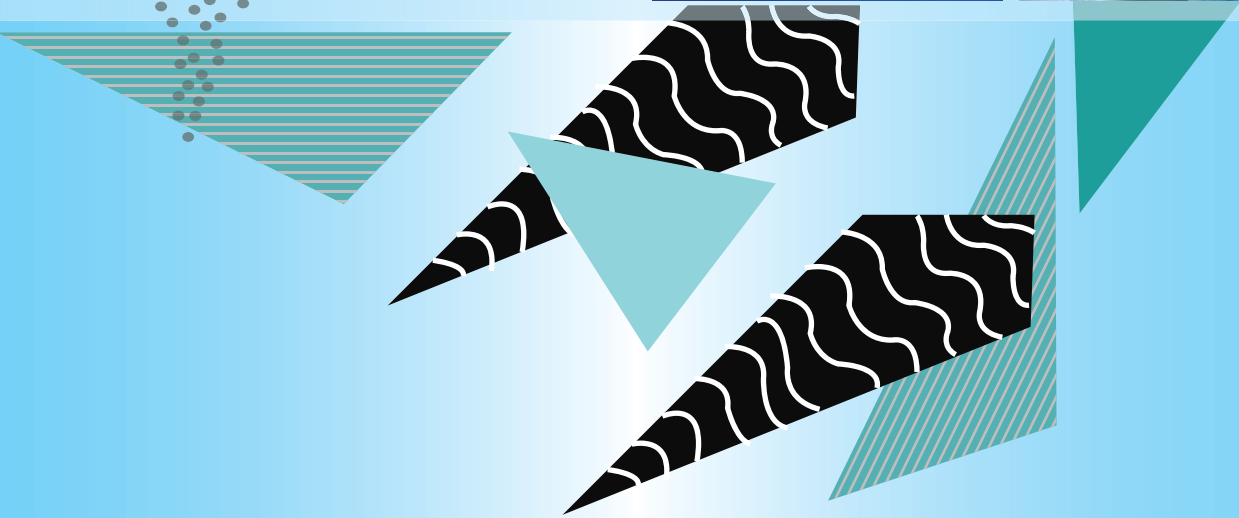
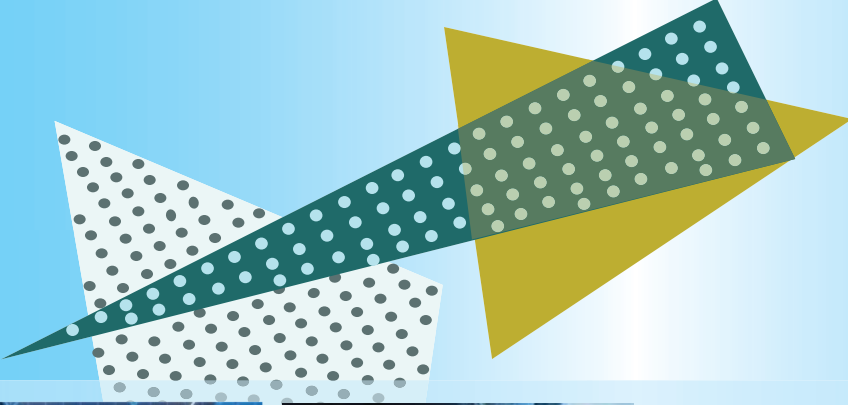




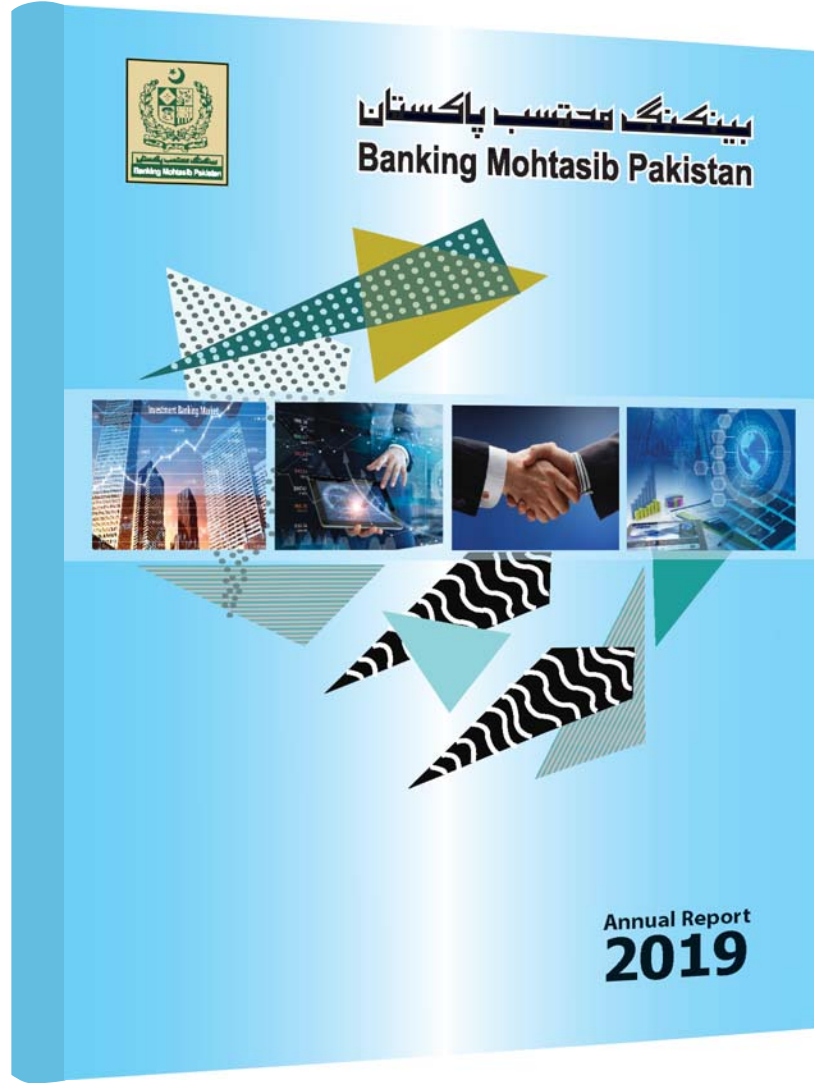
بانکنگ محاسب پاکستان

Banking Mohtasib Pakistan



Annual Report
2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



*The fifteenth Annual Report of Banking Mohtasib Pakistan
for the year ending 31 December 2019*

Our Aim

*To resolve all disputes amicably through an informal and friendly process of reconciliation rather than a formal adversarial procedure.
We do not take sides.*

Mission Statement

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

Core Values

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

Responsive

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

Compassionate

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

Flexible

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

Trustworthy

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

Transparent

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

Table of Contents

1. The Institution and Legal Framework	1
2. Jurisdiction	1
3. Empowerment of the Institution of Banking Mohtasib...	2
4. Process Flow Chart for Handling Complaints	5
5. Complaint flow in 2019	6
6. Region-wise breakup of complaints received in 2019...	7
7. Bank-wise breakup of Complaints	8
8. Complaint Resolution Time	9
9. Review Petitions & Representations	10
10. Activities	11
11. Recommendations to State Bank of Pakistan	14
12. Human Resource Development	15
13. Case Studies	19
14. Performance of Last Five Years at a Glance	29
15. Images 2019	33
16. Our Team of Senior Advisors & Advisors	39
17. Few Letters of Satisfaction from Complainants	45

1. The Institution and Legal Framework

- The institution of Banking Mohtasib Pakistan (BMP) was established in the year 2005 under Part IV-A of Banking Companies Ordinance, 1962 (“BCO”). Subsequently, an Act of Parliament called The Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act, 2013 (Act XIV of 2013) was promulgated in March 2013, the provisions of which have effect notwithstanding anything contained in any other law for the time being in force. It repeals by implication whatever is inconsistent with it in other enactments and confers upon Ombudsman additional power of review.
- The institution of Banking Mohtasib helps in settlement of disputes and facilitates an amicable resolution/settlement between complainants and commercial banks, including the disputes between the banks – fairly, reasonably, amicably, informally and in accordance with the Law.
- The governing laws under which the institution of Banking Mohtasib is functioning require that it must be independent, impartial and autonomous, both administratively and financially, in the execution of its functions relating to adjudication of complaints. Banking Mohtasib’s services are free of cost to the complainants/ parties in disputes.

2. Jurisdiction

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

- In relation to all commercial banks operating in Pakistan, the Banking Mohtasib has been empowered to entertain complaints of the following nature:
 - Failure to act in accordance with banking laws and regulations, including policy directives or guidelines issued by the State Bank of Pakistan from time to time.
 - Delays or fraud in relation to the payment or collection of cheques, drafts, or other banking instruments or transfer of funds
 - Fraudulent or unauthorized withdrawals or debit entries in accounts
 - Complaints from exporters or importers relating to banking services and obligations, including letters of credit
 - Complaints from holders of foreign currency accounts whether maintained by residents or non-residents

Banking Mohtasib Pakistan

- Complaints relating to remittances to or from abroad
- Complaints pertaining to markup or interest rates on the ground of a violation of an agreement or directives of State Bank of Pakistan.
- Complaints relating to payment of utility bills
- ◆ In relation to banks in the public sector, the institution of Banking Mohtasib is authorized to entertain complaints against such banks on the following additional grounds as well:
 - Corruption or mala fide practices by the officers of banks
 - Gross dereliction of duty in dealing with customers
 - Inordinate delays in taking decisions
- ◆ However, the institution of Banking Mohtasib cannot accept complaints relating to banks' policy matters. For example, the following matters lie outside the jurisdiction of the Banking Mohtasib:
 - Matters relating to grant of loans, advances or finances to customers.
 - Complaints against banks' loan and mark-up policies, risk policies, product and service pricing as included in their schedule of charges and/or any other policy matter.
 - Grievances of banks' employee or ex-employee pertaining to terms and conditions of their service also fall outside the jurisdiction of the Banking Mohtasib.

3. Empowerment of the Institution of Banking Mohtasib

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

◆ **Financial and Administrative Autonomy:**

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

◆◆ **Standardization of Ombudsman Institutions:**

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

◆◆ **Compatibility with International Ombudsman Institutions:**

The standardization and harmonization of institution of Banking Mohtasib Office, its independence, mandate and power, as well as the requirements regarding the appointment and removal of the Mohtasib and its funding meet the general criteria set out for membership of international ombudsman associations like the International Ombudsman Institute. This facilitates cooperation, information exchange, sharing of experience, and adoption of international best practices among different Ombudsman institutions.

◆◆ **Review and Representation**

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

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

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

- ③ Any person or party aggrieved by a decision, order, findings, or recommendations of an Ombudsman may file representation to the President within thirty days of the decision, order, findings, or recommendations.
- ③ The operation of the impugned order, decision, findings, or recommendation shall remain suspended for a period of sixty days, if the representation is made as per sub-Section (1).
- ③ The representation shall be addressed directly to the President and not through any Ministry, Division or Department.

Banking Mohtasib Pakistan

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

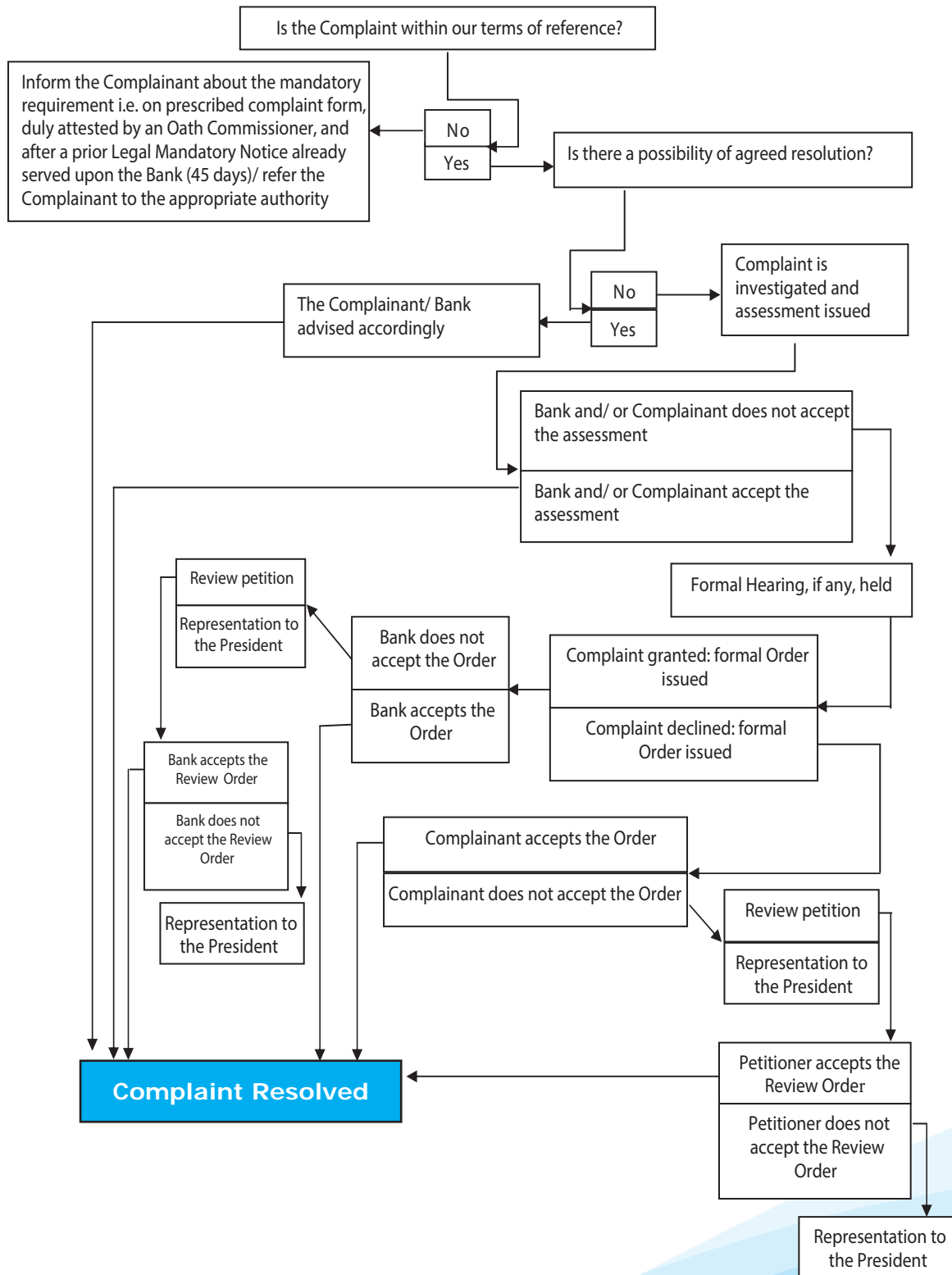
➤ **Confidentiality**

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

Process Flow Chart for Handling Complaints

Complaint handling process at this Institution is illustrated as under:

Complaint Flow Chart

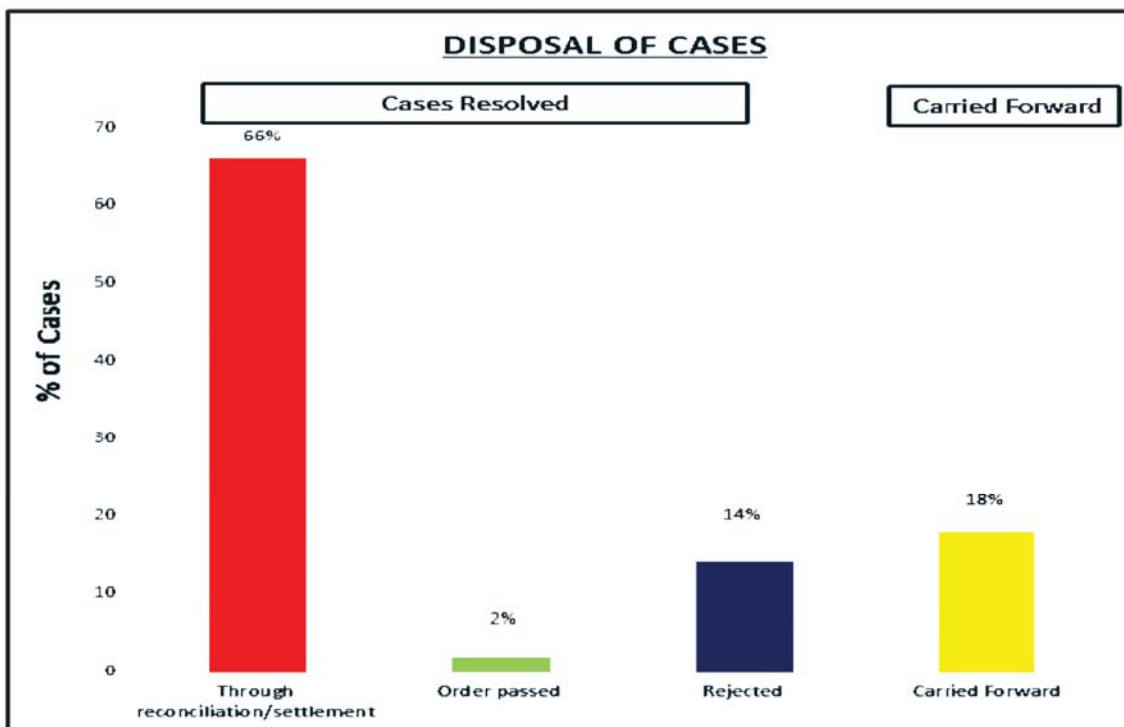


Complaint Flow in 2019

Our aim is to resolve all disputes amicably through an informal and friendly process of reconciliation. However, where the issue is not resolved then an opportunity of hearing is provided to the parties in terms of Section 82 D of the Banking Companies Ordinance 1962 after which appropriate findings are forwarded to concerned parties.

As on January 1, 2019, there were 1052 unresolved complaints, while 14587 new complaints were received during the year. Out of these 15639 complaints, 10324 were resolved amicably through reconciliation while orders were passed in 262 cases. 2275 complaints were rejected for being frivolous or for want of jurisdiction as the same either pertain to Insurance or Microfinance banks, administration of banks or fund managers.

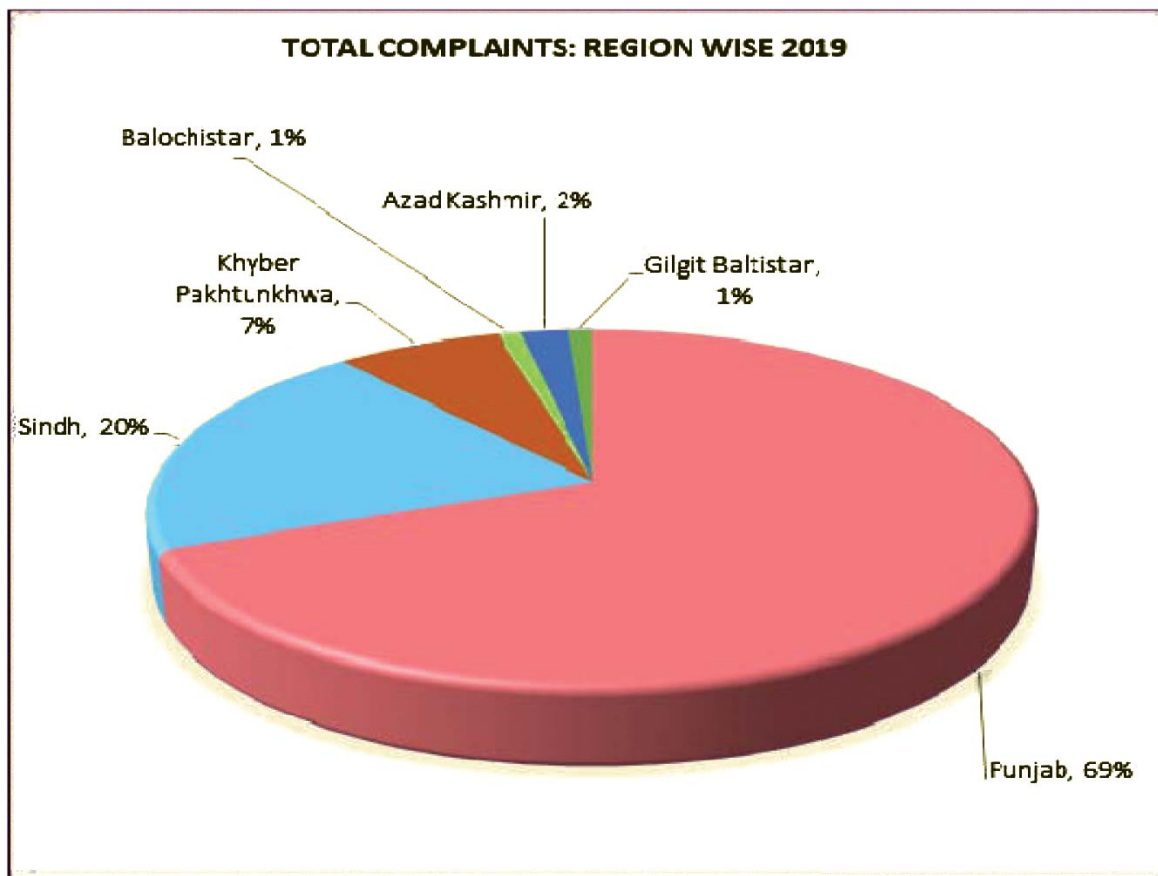
Complaints carried forward from 2018		1052
New Complaints received 2019		14587
Total		15639
Cases Decided/ Disposed by:		
Orders issued	262	
Amicably resolved through conciliation	10324	
Complaints requiring further information/ documents/rejected	2275	
Total Cases disposed off		12861
Relief provided to the Complainants		Rs. 260 (M)
Complaints Outstanding as on December 31, 2019		2778



Region-wise breakup of Complaints received in 2019

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

Region	# of Complaints
Punjab	10074
Sindh	3094
Khyber Pakhtunkhwa	1055
Balochistan	131
Azad Kashmir	212
Gilgit Baltistan	21
Total	14587



Bank-wise breakup of Complaints

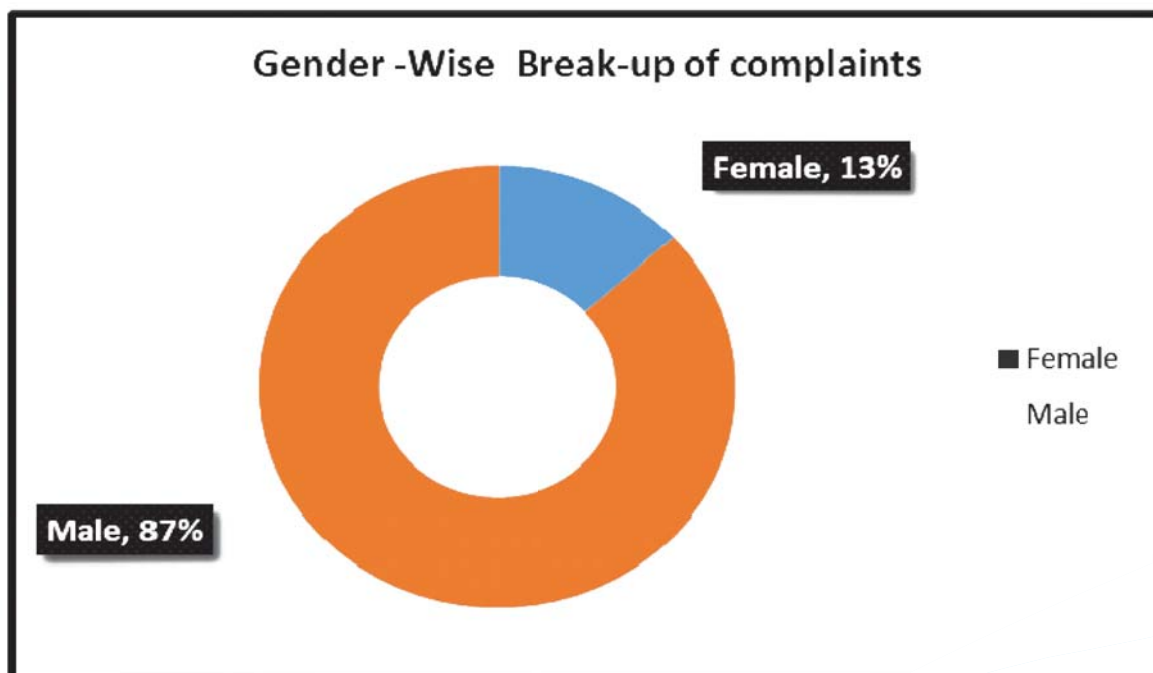
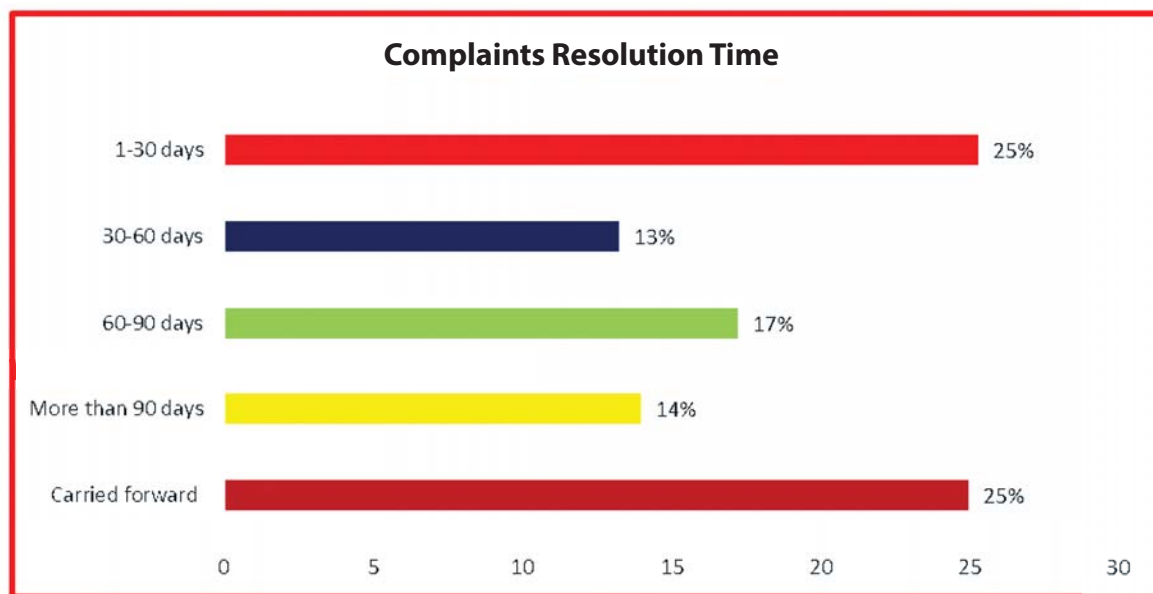
The following table shows number of complaints received against each bank during the year under review.

S. No.	Bank	Total
1	Albaraka Bank (Pakistan) Limited	56
2	Allied Bank Limited	586
3	Askari Bank Limited	227
4	Bank Al Habib Limited	118
5	Bank Alfalah Limited	764
6	Bank Islami Pakistan Limited	110
7	Citibank	3
8	Dubai Islamic Bank Pakistan Limited	101
9	Faysal Bank Limited	477
10	First Women Bank Limited	12
11	Habib Bank Limited	2511
12	Habib Metropolitan Bank Limited	68
13	JS Bank Limited	262
14	MCB Bank Limited	880
15	Meezan Bank Limited	319
16	National Bank of Pakistan	825
17	Samba Bank Limited	8
18	Silk Bank Limited	586
19	Sindh Bank	32
20	SME Bank Limited	5
21	Soneri Bank Limited	75
22	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	267
23	Summit Bank Limited	60
24	The Bank of Khyber	20
25	The Bank of Punjab	267
26	The Punjab Provincial Cooperative Bank Limited	24
27	United Bank Limited	1587
28	Zarai Taraqiati Bank Limited	94
29	Institutions other than banks	313
30	Complaints received through Prime Minister's Portal	3930
	TOTAL	14587

Relief claimed amounting to Rs 260,985,799/- has been granted to the complainants.

Complaints Resolution Time

No of Days	No. of Complaints	%
1-30 days	3965	25
30-60 days	2079	14
60-90 days	2704	17
More than 90 days	4113	26
Carried forward	2778	18
Total	15639	100



Review Petitions and Representations

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

In the year under review, a total number of 1422 formal complaints were resolved against which 160 Representations were made to the President, Islamic Republic of Pakistan.

During the year ending 31st December, 2019, one Review Petition was filed and the same was allowed.

Activities

1. Appointment of Mr. Muhammad Kamran Shehzad as Banking Mohtasib Pakistan

In pursuance of Ministry of Law & Justice's Notification No.F.1(2)/2017-A.I dated 30th January, 2019, Mr. Muhammad Kamran Shehzad has assumed charge of the Office of the Banking Mohtasib on 16th April, 2019 for a period of four years in terms of Section 3 of the Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act, 2013.

Earlier, he was administered Oath of Office of the Banking Ombudsman by the President of Islamic Republic of Pakistan on April 15, 2019 in terms of Section 8 of the Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act, 2013.

2. Banking Mohtasib Pakistan calls on the President of Islamic Republic of Pakistan

The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad called on the President of Islamic Republic of Pakistan at the President Secretariat, Aiwan-e-Sadr, Islamabad on December 06, 2019 and apprised him about the performance of the institution. The President appreciated the role of Banking Mohtasib towards protecting the interest of deserving complainants /consumers by way of providing relief from financial loss as well as providing proper/ suggestions for the guidance of banking sector. The President assured his support to the Banking Mohtasib for further improvement in the working of the institution.

3. Banking Mohtasib Pakistan meets the Secretary, Ministry of Law, Justice & Human Rights Division, Islamabad

The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad visited the Office of the Secretary, Ministry of Law, and Justice & Human Rights Division, Islamabad on 7th October, 2019. He was accompanied by Mr. Farhat Saeed (Senior Advisor), Mr. Saleem Akhtar (Senior Legal Advisor) and Mr. Shahid Mahmud Khan (Advisor). The Secretary was apprised of the performance of the institution and efforts made with regard to the redressal of public grievances which have been admired and appreciated by him. Discussions pertaining to legal issues with respect to complaints were also held in the meeting.

4. Banking Mohtasib Pakistan meets the Director General, Additional Secretary to the President, Director (Legal-I), and Consultant-Legal, President's Secretariat (Public), Islamabad

The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad met Director General, Additional Secretary to the President, Director (Legal-I), and Consultant-Legal, President's Secretariat (Public), Islamabad on 8th October, 2019 alongwith his team members, Mr. Farhat Saeed (Senior Advisor), Mr. Saleem Akhtar (Senior Legal Advisor) and Mr. Shahid Mahmud Khan (Advisor). Fruitful and productive discussions were exchanged with respect to matter of mutual interests. They were also apprised of the performance of the institution and collaborative efforts made for the redressal of public grievances, which have been admired and appreciated by them.

5. Meetings held between Banking Mohtasib Pakistan with SBP Officials on April 24, August 08, and September 05, 2019

A series of meetings were held between the Banking Mohtasib Pakistan and the officials of State Bank of Pakistan (SBP) on April 24, August 08 and September 05, 2019. In these meetings, discussions were held on different issues regarding payment system, different legal issues relating to consumers, different PSD circulars issued by SBP from time to time, and on bringing further improvement in the services provided to the banking consumers.

Recommendations to State Bank of Pakistan

During investigation of complaints, we occasionally come across systemic deficiencies and control weaknesses within banks. Such weaknesses are brought to the attention of banks' senior management. For issues of a serious nature, a report is submitted to State Bank of Pakistan for such action as it may consider appropriate.

Some of these issues which have been brought to the attention of State Bank of Pakistan for appropriate regulatory intervention are as under:

- At the time of activation of online services Banks/ MFBs relevant staff shall educate customers about various types of online banking frauds as well as the corresponding preventive measures. Banks /MFBs shall be solely responsible for ensuring customer authentication for activation of any ADC and any loss of customer funds due to false activation of any ADCs shall be compensated by the respective Banks/MFB.
- It was observed that the third party product specifically the Bancassurance sale by banks creates problems and larger number of complaints are received from the bank customers / account holders. Before selling the Bancassurance policy, Bank should provide all the relevant information to the customers in writing or verbally explain to them the broad features of the policy. Further, sufficient time should also be given for understanding the details of policy before its execution so as to avoid complications / disputes arise thereafter.
- In spite of the instructions issued by the State Bank of Pakistan, through circulars, to ensure that adequate CCTV surveillance coverage and continuous monitoring of all activity around the ATM vestibule and also to ensure that the visual record of ATM transactions is maintained for at least a period of one year, it is found that both the inbuilt cameras and CCTV were not fixed at the correct angles and in many cases the CCTV footages were not produced or had been conveniently erased, despite timely intimation and the pendency of the dispute. In such a case, the same ought to have been preserved till the dispute was resolved.
- Reducing of Notice period of Complaint from customers from 45 days to 15 days as it appears to be a long period which deprives of the Complainant from early resolution of their complaint.
- Bank officials who attend the hearings are generally not of a senior level to agree on an amicable settlement or resolution during hearing. Further, at times, they are found to be even not well versed with the cases.
- Response from banks is generally not encouraging as they either furnish response with inordinate delay or send incomplete information. Further, the process of approvals in banks frustrates the concept of early relief to the Complainant even in cases where banks agree for settlement/ resolution of the grievance.
- Non-compliance of guidelines issued by the Regulatory Authority from time to time.

Human Resource Development

1. Workshop on “Conduct of Risk Management” hosted by Standard Chartered Bank in collaboration with State Bank of Pakistan

The workshop on “Conduct of Risk Management” which was not only designed to build professional enhancement in regulatory adherence, but also to promote self-regulation and responsible conduct beyond compliance was organized by Standard Chartered Bank in collaboration with State Bank of Pakistan on March 13, 2019. Mr. Calvin Christopher, Executive Director, Compliance, Africa & Middle East (AME), Standard Chartered Bank Limited conducted the session.

The workshop was attended by the following officials:

- | | | |
|----|-------------------------|------------------------------------|
| 1. | Syed Faheemuddin Ahmed | Senior Advisor |
| 2. | Mr. Muhammad Ali Jangda | Senior Advisor |
| 3. | Mr. Mushtaq Ahmed | Advisor |
| 4. | Mr. Liaqat Ali | Advisor |
| 5. | Mr. Aun Abbas | Assistant Director (Investigation) |
| 6. | Mr. Sohail Ahmed Babar | Assistant Director (Investigation) |
| 7. | Syed Junail Ahmed Zaidi | Assistant Director (Investigation) |
| 8. | Mr. Imran Ahmed | Assistant Director (Investigation) |

2. Training given by Payment Systems Department (PSD), SBP on Digital Payments with special emphasis on PSD Circular No.9

The main objective of this training session was with specific reference to SBP PSD Circular No.9 of 2018 dated November 28, 2018 so as to give the staff better understanding in reaching decisions on public complaints, which are in accordance with the aspirations and guidelines provided by the regulator.

This training session held on May 29, 2019 at Banking Mohtasib Secretariat, Karachi was attended by all the advisors and investigation officers.

3. 21st Management Association of Pakistan (MAP) Convention held on August 28, 2019 at Karachi Marriott Hotel

The convention aimed to provide dynamic learning experience to participants on key topics of challenging times and winning strategies.

Mr. Nawroz Muhammed Ali (Advisor) attended the convention from the Karachi Secretariat of Banking Mohtasib.

4. Workshop on “Digital Banking: Trends & Challenges” hosted by The Institute of Bankers Pakistan held on November 23, 2019

The workshop on Digital Banking-Trends & Challenges was designed to build professional enhancement of abilities with respect to Digital Banking and also to get the understanding of latest trends and day to day challenges faced by the bankers in their professional working.

Mr. Muhammed Sohail (Consultant) and Mr. Muhammad Aun Abbas (Investigating Officer) attended the workshop.

5. Workshop on “Cyber Security-Challenges for Banks” hosted by The Institute of Bankers Pakistan held on November 29, 2019

The workshop on ‘Cyber Security-Challenges for Banks’ was designed to provide closer insight to the participants of challenges faced with regard to cyber security as technology has grown faster and to keep up with the pace, awareness is required to get the maximum benefit of latest trends in order to keep up the organization working smoothly.

Mr. Amir Ali and Mr. Sohail Ahmed Baber, Investigating Officers, attended the workshop.

6. Two-day training session regarding “Court Procedures for Courts/Office” conducted by Development Wing, Ministry of Law & Justice on 29th & 30th November, 2019 at Sindh Judicial Academy(SJA), Karachi.

The training session conducted on overview of chambers operations and the working of courts. It also covered functions and overview of civil litigation process. It provided an in depth understanding of procedures of courts so as to familiarize the participants with the working of local court procedures.

The training was attended by the following officials:

- | | | |
|----|---------------------------|--|
| 1. | Kazi Raheel Javed | Deputy Director (HR/Admin) |
| 2. | Syed Junail Ahmed Zaidi | Assistant Director (Investigation) |
| 3. | Mr. Satish Inder Jesrani | Assistant Director (Investigation) |
| 4. | Mr. Sajid Hussain Thaheem | Dy. Assistant Director (Investigation) |

Case Studies

Embezzlement of Deposited Fund

Case 1:

The Complainant stated that the Manager of the Bank persuaded him to open an account with his Bank and make investment in order to get a higher rate of profit on his deposit. The Complainant agreed and gave a cheque for Rs 2,500,000/- to the Manager from his account in another Bank. The Manager collected the money and issued to the Complainant five Term Deposit Receipts of Rs 500,000/- each signed and stamped by the Manager himself. Later, when Complainant checked his account, he discovered to his shock that there was no money in his Bank account.

The Complainant took up the matter with the Manager, who managed to assure him that his money and TDRs were intact and safe, but while assuring him verbally, refused to hand him over genuine TDRs or to do any other reassuring act. The Complainant raised the issue with the Bank, but to no avail. He, therefore, lodged a complaint with the Banking Mohtasib.

Personal hearing was given to both the parties in the case and on examination of documents produced, it was transpired that the Branch Manager had embezzled the entire sum of Rs 2.5 million and fake TDRs were issued to the Complainant. The Mohtasib directed the Bank to make good the loss of the Complainant as it was vicariously liable for the acts of its Manager.

Subsequently, the Bank informed that it had duly issued a cheque dated January 30th, 2019 for Rs2.5 million to the Complainant in compliance with the advice of the Banking Mohtasib.

Case 2:

The Complainant discovered that a sum of Rs 3,311,000/- which he had deposited in his account with his Bank had been embezzled by the Manager of the branch with the help and connivance of some other members of the staff. Complainant lodged his complaint with the management of the Bank, but apart from assuring him that they were looking into the matter, the management did nothing to ensure the return of the embezzled money. Consequently, he lodged his complaint with the Banking Mohtasib.

On our intervention, it transpired that the Bank had undertaken investigations, but owing to the absence of two out of the five members of the "Claims Review Committee" findings of the Committee were inordinately delayed and as such we were not apprised of the detailed investigation report that had been asked for.

Ultimately, on being pursued by Banking Mohtasib Office, the Bank credited the Complainant's account with the sum of Rs 3,311,000/- in full, and as evidence submitted a statement of account reflecting the credit entry in the Complainant's account.

Case 3: PLS Savings Account treated as Current Account

The Complainant had opened a PLS Saving Account with the Bank in 2008 but in 2016 upon looking at his account statement he discovered that no profit had ever been credited to his account. Upon his query, he was told by the Bank that in the Bank's record his account was a current account and not PLS saving one.

The Bank was questioned that when the Complainant's account was a current account how a PLS Saving Account Opening Form was used. In response, the Bank submitted that the AOF for current account was not available at the time of opening the account and for the same clerical error cheque books of PLS Saving Account (instead of Current account) were issued to the Complainant over the past 9 years.

The stand taken by the Bank to cover up its errors was not found to be tenable because from the AOF of the Complainant it is clear that the same AOF was being used for all kind of accounts and the customer (among other things) was required to tick the box describing the nature of the account. The Complainant had clearly ticked the box for PLS Saving.

At no stage of the enquiry was the Bank able to produce any evidence that the account had been opened as a current account. The Bank admitted that wrongly naming the account had occurred at the time of opening of the account which mistake continued until discovered. Furthermore, the Bank issued PLS Saving Account cheque books to the Complainant for nine years and has, therefore, stopped from insisting that the account of the Complainant was in fact a current account.

The Bank was directed to pay the Complainant the profit from the date the account was opened at the PLS saving rates till the date his account is credited with the differential amount of profit. The Bank was further advised that as the Complainant's account cannot be converted into a PLS Saving one, the Bank shall close the existing CURRENT ACCOUNT (so called) and open a fresh PLS Saving Account in his name.

The Bank complied with the Banking Mohtasib's advice to the satisfaction of the Complainant.

Case 4: E-Commerce: EFT

The Complainant was tricked by a fraudster into revealing his sensitive personal and financial data over telephone. Afterwards he started receiving SMS messages of money being transferred from his account. He is in the business of manufacturing shoes and exporting them and had his account with the Bank for the past eight years. A total sum of Rs 220,846.82 was siphoned away by the fraudster. However, upon receiving his complaint, the Bank managed to retrieve Rs 78,999/- from a local vendor, but was unable to retrieve the rest of the amount as the other merchant was 3D secure.

3-D secure is an enhanced protection for Debit cards as it is the latest technology supported by major card operators designed to ensure safe internet – based transactions through authentication of each transaction by the card holder. Bank initiated document retrieval from the cross border merchant for the disputed transaction, but since the merchant was 3D secure, charge back right was not available.

SBP PSD Circular No. 05 of 2016 dated June 10, 2016 regarding “Regulations for Payment Card Security” wherein section 4.2.3 (b) clearly states that:

“CSPs shall take consent regarding the utilization of Payment Cards on various ADCs or their cross border usage while maintaining the record of consent as per SBP record retention policy”

The Complainant was totally unaware of Electronic Fund Transfer Technology. Complainant claimed having never requested the Bank for e-commerce facility. He agitated the matter with the Bank and wanted to be satisfied as to how an un-called for facility was attached to his account without his mandate and funds had been transferred from his account without his consent.

The Bank asserted in its defence that this being a matter of 3-D Secure transaction, the Bank is not responsible for the loss of its customer’s money owing to compromised credentials by customer himself, but had nothing to say about its own fiduciary responsibilities to protect the interest of an innocent account holder.

The argument of the Bank that since the customer had divulged his personal information to an un-known caller which had resulted in withdrawal of funds from his account was not by itself acceptable. The primary issue to be taken into account is that Bank has to inform the Complainant clearly that EFT/e-commerce channel is active with his account either at the time of handing over him payment card or subsequently for the safety of the customer. The Bank could not produce any evidence confirming that it had apprised the Complainant of such activities and the pros and cons of e-commerce and other technology based electronic transactions and allied risks. The Bank also could not produce any evidence that it had informed the Complainant that e-commerce facility is activated automatically with his account subsequently.

The primary responsibility of a Bank is to protect the interest of depositors. The Bank should have educated the account holder about e-commerce product in terms of above said Rules and Regulations before allowing opening of e-commerce channel. Had the Bank not opened this channel (without the consent and knowledge of the Complainant), the account holder would have been saved from these fraudulent transactions which caused him financial loss for no fault of his. The Bank was, therefore, found liable to make good the loss suffered by the Complainant.

The Bank, however, preferred to file Representation against the order of the Banking Mohtasib before the President of Islamic Republic of Pakistan in terms of Section 14 of Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act-2013 (FOIRA), where the Order passed by the Banking Mohtasib was upheld and the Bank credited Rs 141,847/- into customer’s account.

Fraud

Case 5:

The Complainant submitted that she had deposited GBP 21000/- on 14.09.2017 for credit to her account opened on the same day at a bank's branch, but subsequently she found out that the amount was not credited to her account. She lodged a complaint but no response was given by the Bank. She, therefore, lodged a complaint with the Banking Mohtasib.

Upon receipt of the complaint, the Bank was advised to provide the factual report alongwith the statement of Complainant's account since inception. The Bank informed that it had lodged a Complaint with the FIA, Islamabad for certain fraudulent activities committed upon the Bank and its customers by the then Branch Manager, who was now an absconder.

Bank's internal investigation report was sought, but it expressed its inability to provide the same till finalization of investigation by FIA. Therefore, to decide the matter the case was fixed for hearing. After hearing both the parties and examination of available record, it was unequivocally established that the Branch Manager had committed fraud and decamped with Complainant's funds amounting to GBP 21000/- (PKR 4,263,407). The Bank officials were advised that the Manager of the Branch had siphoned off the customer's money while representing the Bank as its Manager and thereby under law, the Bank is vicariously liable for the embezzled amount.

Bank officials pleaded that they can finalize the case only after completion of FIA enquiry. They were reminded that the case filed before FIA is of criminal nature while complaint lodged with Banking Mohtasib is of civil nature. In Criminal case there would be arrests and imprisonment etc., once the accused is hauled up and presented before the court, but it will not be a remedy for settling the grievances of the Complainant. As such, the Bank was advised to make payment of claimed amount to the Complainant.

Subsequently, the Bank confirmed having resolved the issue and Rs 4,263,407/- were paid to the Complainant through Banker's cheque, as also confirmed by the Complainant.

Case 6:

The Complainant maintaining account with the Bank submitted that he was lured by the Branch Manager to invest money with the Bank's profitable scheme. Therefore, he had invested Rs 2,100,000/- with the Bank for three months, for which he was issued a Certificate on Bank's letter head duly signed by the Manager. However, despite lapse of considerable time after the maturity date his money was not refunded to him. Complainant took up the matter with the Bank authorities, but to no avail. He, therefore, lodged a complaint with the Banking Mohtasib.

Upon receipt of the complaint, the Bank was advised to provide the factual report alongwith the details of investment deal offered to the Complainant and also statement of his account since inception.

The Bank informed that it had lodged a complaint with FIA, Islamabad for certain fraudulent activities committed by the then Branch Manager, who was now an absconder.

To decide the matter, the case was fixed for hearing. After hearing both the parties and examination of available record, it was unequivocally established that the Branch Manager had committed fraud and decamped with Complainant's funds amounting to Rs 2,100,000/-The Bank officials were advised that the Manager of the Branch had siphoned off the customer's money while representing the Bank as its Manager and thereby under law Bank is vicariously liable for the embezzled amount.

Bank officials pleaded that they can finalize the case only after completion of FIA enquiry. They were reminded that the case filed before FIA is of criminal nature while complaint lodged with Banking Mohtasib is of civil nature. In Criminal case there would be arrests and imprisonment etc. once the accused is hauled up and presented before the court, but it will not be a remedy for settling the grievances of the Complainant. As such, the Bank was advised to make payment of claimed amount to the Complainant.

Subsequently, the Bank confirmed having resolved the issue and Rs 2,100,000/- were paid to the Complainant through Banker's cheque, the receipt of amount was confirmed by the Complainant.

Case 7: Fraudulent Transactions through ATM

The Complainant submitted that on 23.10.2018 a sum of Rs 200,000/- was fraudulently withdrawn from her account through ATM Card, whereas her ATM card was in her possession. She lodged a complaint with the Bank, but the disputed amount was not refunded to her. As such, she lodged a complaint with the Banking Mohtasib.

In response to our query on the subject, the Bank informed that card was used on 23.10.2018 for 10 consecutive transactions of Rs 20,000/- each. The Complainant's ATM Card was blocked subsequently. It was observed that sufficient amount was available in the account, but no further attempts were made thereon, as such claim was declined being customer's liability.

On perusal of the snapshots of the disputed transactions, it was observed that someone wearing a mask and a cap was conducting the transactions. On query, the Bank responded that no POC (point of compromise) was found. However, it was noticed that an attempt was made for another transaction, but was declined as Card was already marked as blocked. Thus, arose a strong possibility of skimming.

The case was heard on October 10, 2019. Since the matter was timely reported to the Bank, as such the Bank was advised to settle the claim on the basis of available evidences. Subsequently, the Bank credited the disputed amount of Rs 200,000/- to the Complainant's account, which was also confirmed by her.

Case 8: Fraud Committed by Bank's Staff

The Complainant maintaining an account with the Bank submitted that he had never availed any personal loan or credit card facility from the Bank, but to his surprise he received a credit card bill dated September 29, 2018 for Rs 138,579.59 against a credit card. After which Bank staff also met him and informed that in addition to the credit card liability, a personal loan of Rs 240,000/- was also disbursed in his name. The Complainant claimed that he had neither applied for these facilities nor had availed them. Complainant took up the matter with the Bank, but to no avail. He, therefore, lodged a complaint with the Banking Mohtasib.

On receipt of the complaint, the Bank was advised to provide the factual report. In response, the Bank provided loan documents wherein Complainant registered mobile numbers were mentioned and documents were duly signed by the Complainant. The Bank further added that he was contacted on his registered number and has accepted that loan was availed by him. However, later Banking Mohtasib Office contacted the Complainant on cell number provided in his complaint form, he disowned the loan outstanding against him stating that he had never availed this loan. However, he suspected that one of the staff members of the Bank's branch might have done so. Since the Complainant was adamant to accept this liability & stuck to his version that he had not availed these facilities, the Bank was asked to provide CDs of audio recordings and transcripts of recording made both with the Complainant and the other person (suspected official of the branch) in order to ascertain the veracity. The Bank provided the above material and it was observed that the Bank official was impersonating as Complainant for issuance of credit card and for availing the loan facility. The Bank official, who was supposed to be a Complainant, accepted the liability.

Finally, the case was fixed for hearing and the Bank was advised for early resolution of complaint, as the Complainant had neither availed loan nor committed any default.

The Bank after thorough investigation agreed with the Complainant's stance and nullified the Complainant's outstanding loan of Rs 378,579/ and credit card liability.

Case 9: Misappropriation of Funds

The Complainant submitted that a large number of Demand drafts / Pay orders were deposited in University's accounts during the period from February 2007 to October, 2014. However, the same were not credited to their respective accounts. The Complainant took up the matter with the Bank authorities, but to no avail. They, therefore, lodged a complaint with the Banking Mohtasib.

In response to our query on the subject, the Bank assured that drafts would be credited in their respective accounts on daily basis, but being in large numbers tentative date for completion of the job was not given. However, the matter was not settled for quite a few months as such the case was fixed for hearing wherein the Bank's representative stated that the relevant record was neither traceable with them nor the same has been provided by the University / Complainant and sought more time to sort out the matter.

Upon the Bank's request, it was allowed further time of one month and both the Bank and University / Complainant were directed to reconcile and inform the Banking Mohtasib Office the outcome. Accordingly, the Bank informed that Rs 343,558/- being the amount of claim, was credited to the account of Complainant within the stipulated date to the satisfaction of the Complainant.

Case 10: Pledged Gold for a Gold Loan- Dacoity at the Bank

The Complainant availed a GOLD loan from the Bank against the pledge of gold ornaments containing a gross weight of 324 grams and a net weight of 169 grams. Later, he came to know that a dacoity had taken place in the Bank in the course of which all the jewelry in the custody of the Bank weighing 50 kg, including that of the Complainant, had been looted by the dacoits. The Manager, however, assured the Complainant that he will be compensated for his loss in full and will not be charged mark up for future dates. The Complainant, got nowhere with the assurances and, therefore, lodged a complaint with the Banking Mohtasib.

Upon our query, the Bank stated that they had reported the case to Shujabad Police Station where it was registered vide FIR number 786/17 dated 11.12.2017. Out of six dacoits, four had been arrested by the Police. Gold ornaments having gross weight of 1451 grams 330 Mg. out of 49606 grams had been recovered from the dacoits. One official of the Bank was found involved in this dacoity. An amount of Rs 1,240,000/- had also been recovered from one of the dacoits. The Bank informed that it had got the gold ornaments on Supardari. However, the Court has restricted the Bank from disposal of the ornaments as they will be required for production in evidence during trial of the case.

All the gold ornaments pledged with the Bank against gold loan were insured through two Insurance Companies. Although one Company had admitted the claim, but no payment was made by it whereas the other Company repudiated the claim.

In order to examine the matter, the case was set down for hearing on December 12, 2019 at our Regional Office, Multan wherein the Bank was represented by its legal counsel while the Complainant was present in person.

The Bank's Counsel stated that the Complainant was allowed finance of Rs 450,000/- on 17-04-2017 against pledge of gold weighing 169 grams valuing Rs 692,900/- for one year. The amount of finance amounting to Rs 450,000/- and mark-up Rs 49,882/- as on 29-12-2017 was due against the Complainant.

Due to occurrence of dacoity the mark-up has been frozen. The Bank has filed arbitration case U/s 20 of Arbitration Act before the Senior Civil Judge, Lahore. The criminal complaint is already under trial before a Judicial Magistrate, who vide order dated 23-09-2019 has directed the Bank to produce the recovered gold whenever it is required by Court to do so. During the hearing of bail application of one of the accused, the Lahore High Court, Multan Bench had directed the trial court to conclude the trial within three months. The case is, therefore, likely to be concluded shortly after which the Bank will put the recovered gold to auction not below the market rate prevailing on the auction date.

All the claimants will then be compensated on the basis of the net weight as certified by "Sarraf" at the time of pledging the gold ornaments at market rate after recovering loan amounts and only after adjustment of due mark-up from them. The Complainant, however, insisted that he is ready to adjust the entire loan amount with mark-up, if the Bank returns his pledged gold ornaments immediately because he needed it for his daughter's wedding which was being solemnized shortly.

Banking Mohtasib gave his observations that the Bank was bound to return the securities (gold ornaments, in this case) in original to the pledger, which it cannot return due to unfortunate happenings. The Bank has agreed to compensate the Complainant for the loss of his pledged gold ornaments on market rate prevailing on the day the Bank approves his compensation on the basis of the net weight as certified by Saraf at the time of pledging the said ornaments. However, the process may take some time after completion of trial by the court of law. Banking Mohtasib suggested that the Bank, keeping in view the complainant's urgent social requirements, may consider his case on compassionate grounds on urgent basis in accordance with the legal requirements and order passed by the Hon'ble court(s).

The case was accordingly disposed of with relevant directives to the Bank.

Case 11: Forged Cheque: Writ Petition Filed by the Bank

The Complainant was maintaining a joint account with his wife with operational instructions "Either or Survivor" since December 18, 2012. They had neither applied for a cheque book nor any cheque book was ever delivered to them, yet an amount of Rs 7.600 (M) was withdrawn from their account without their consent and knowledge. The Complainant demanded refund, but the Bank paid no heed to his request. Complainant, therefore, lodged a complaint with the Banking Mohtasib.

The Bank was asked to submit detailed investigation report along with copies of AOF, SS Card, KYC, disputed cheque No. 105805316 for Rs 7,600,000/- dated 21.04.2017 (both sides), statement of account and cheque book issuance request and delivery proof thereof. The Bank provided the requisite documents.

On examination of the provided documents it was found that:

According to the Complainant, they had never applied for issuance of any cheque book at any time. From the Cheque book requisition request it was observed that the signature thereon was clearly different from the signature of Complainant recorded on his AOF and S. S. Card. Clearly, therefore, the cheque book was issued against a fake signature.

On perusal of cheque dated 21-04-2017 for Rs 7.600 (M), it was observed that it was not signed at all. As per Complainant, the cheque was not mandated. It was obvious that the Bank cleared the unsigned cheque which was a nullity in law. Further, neither any Call-back Confirmation was done nor could the Bank explain in its defence as to how payment was made on a cheque which was void under law and not a cheque at all. The payment of huge sum of Rs 7.600 (M) in cash was also surprising.

Due to the seriousness of the lapses on the part of the Bank, the case was set for a formal hearing on May 2, 2019 at our Regional Office, Rawalpindi

The Bank's representative produced related Cheque Book Requisition slip (CBR) along with paid cheque. On examination of CBR it was observed that a cheque book of five leaves, bearing number 105805316 to 105805320, was issued on April 21, 2017.

The signature on CBR did not match with the signature of the Complainant available in the Bank's record i.e. AOF & S. S. Card, whereas the Cheque number 105805316 dated 21-04-2017 against which payment of Rs 7,600,000/- was made found to be un- signed. On further scrutiny it was observed that cash recipient's signatures were also not available on the back of the cheque as well as denominational details were also not furnished on the back of the cheque as against general banking practice. Moreover, the Bank also failed to provide any record of Call-back Confirmation (CBC) to the Account-holder as per its own SOP as the cheque was of a very large sum and payment had to be made in cash.

The Bank officials submitted that the Ex-Branch Manager, who was involved in this scam, has absconded and the Bank has lodged a report with the FIA after its initial enquiry.

It is a well settled principle of law that the employer is vicariously liable for any fraud or other wrong doing of his employee committed in the course of his employment, whether for the benefit of the employer or not.

In view of the above findings and as admitted position, it was concluded that the Complainant is entitled for his lump sum claim of Rs 7,600,000/- from the Bank. Therefore, the Bank was advised to forthwith refund the sum of Rs 7,600,000/- to the Complainant.

The Bank subsequently, filed representation with the President Islamic Republic of Pakistan against the Order passed by the Banking Mohtasib under Section 14 of Federal Ombudsmen Institutions Reforms Act – 2013 (FOIRA) where the Order of Banking Mohtasib was up-held.

Performance of Last Five Years at a Glance

Year (January – December)	Brought Forward from last Year	Complaints Received	Total	Amicably Resolved through Reconciliation	Formal Order Passed after Hearing	Rejected	Outstanding	Amount Granted/ Relief Provided (Rs)
2015	206	6091	6297	4202	205	1515	375	216,670,453
2016	375	8780	9155	6316	251	2056	532	704,420,411
2017	532	8971	9503	7064	224	1935	280	431,246,024
2018	280	10319	10599	6651	126	2770	1052	282,601,772
2019	1052	14587	15639	10324	262	2275	2778	260,985,799

Total Number of Hearings Held and Orders passed

Year	Number of Hearings	Orders Passed
2015	396	205
2016	439	251
2017	304	224
2018	240	126
2019	451	262
Total	1830	1068

Complaints Categories

The following table and bar chart illustrate the comparison between the overall complaints received in last five years from 2015-2019, under different categories.

S. No.	Categories	2015	2016	2017	2018	2019
		No. of Complaints	No. of Complaints	No. of Complaints	No. of Complaints	No. of Complaints
1	Services inefficiency/ Delays/ Others	1297	3142	3165	2457	3443
2	* Consumer Products	988	1255	1251	1833	1985
3	ATMs	1384	1458	1552	1855	1891
4	Internet Banking/ IBFT	0	134	123	579	1065
5	Frauds	507	700	865	1270	699
6	Advances Loan and Deposits	627	804	974	1391	634
7	Insurance	173	351	296	429	516
8	Gross Dereliction of Duty	92	294	256	214	222
9	Others	652	197	88	60	66
10	Lockers	23	22	24	27	35
11	Zakat Deduction	28	41	37	39	32
12	Foreign Currency Account	10	55	16	0	25
13	Corruption or Malafide Practice	61	8	101	19	21
14	All Sorts of Problems	3	4	3	0	6
15	Exporters/Importers	3	7	11	0	2
16	Lost Cheques	12	32	34	0	2
17	Parallel Banking	0	0	0	0	2
18	Service Rules	132	169	109	108	2
19	Utility Bills	87	96	64	37	9
20	Breach of Confidentiality	10	11	2	1	0
21	Complaints received through Prime Minister's Portal	-	-	-	-	3930
	Total	6089	8780	8971	10319	14587

* Total complaints received under the category of Consumer Products has been further broken down in three sub-categories as given below:

S. No.	Categories	2015	2016	2017	2018	2019
1	Credit Cards	554	684	827	1330	1458
2	Consumer Loans	271	349	156	271	326
3	Auto Loans	163	222	268	232	201
	Total	988	1255	1251	1833	1985

Images 2019



Banking Mohtasib Pakistan called on the President of Islamic Republic of Pakistan at President Secretariat, Islamabad on December 6, 2019.



A delegation of Banking Mohtasib Office held a meeting with Retd. Justice Zahid Hussain at the President Secretariat, Islamabad.



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



Banking Mohtasib with Advisors



Banking Mohtasib with Investigation Officers



Banking Mohtasib Pakistan with Support Staff of the Secretariat

Our Team of Senior Advisors and Advisors



Aamer Aziz Saiyid, Sr. Legal Advisor I

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



Saleem Akhtar, Sr. Legal Advisor II

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



Rafiuddin Junejo, Advisor - Legal

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



Shahid Mahmud, Advisor – Legal

Enrolled as Advocate of High Court in 1984, and practiced the law dealing with cases pertaining to corporate, civil and revenue before joining the State Bank of Pakistan as Law Officer in 1988. Besides the Legal Services Department, he worked for over 15 years in Policy and Regulations Department of SBP. Subsequently, he also served as Legal Adviser and Head Legal Services, General Counsel's Office in the State Bank. He also served as Member of the Committee constituted by SBP Governor to hear appeals against findings of BMP.



Anwer A Chaudhry, Senior Advisor

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



Farhat Saeed, Senior Advisor

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



S. Faheemuddin Ahmed, Senior Advisor

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



Muhammad Ali Jangda, Senior Advisor

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

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



Gul Muhammad, Advisor

A Central Banker having served the State Bank of Pakistan for three decades. Before posting as Chief Manager, SBP, BSC, Bank at Hyderabad and Quetta, he worked in the then Foreign Exchange Department, Currency Officer in Karachi and also served as an Adjudicating Officer in Foreign Exchange Adjudication Department. After availing Early Retirement Incentive Scheme in 2013, he joined the Banking Mohtasib Pakistan in April, 2019. Holds a Master's degree in Economics and DAIBP.



Mushtaq Ahmed, Advisor

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



Nazimuddin Siddiqui, Advisor

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



Nawroz Mohammad Ali, Advisor

Fellow of Chartered Accountant from the Institute of Chartered Accountants of Pakistan. Currently working with Banking Mohtasib Pakistan as an Advisor to the Banking Mohtasib. Also, worked with various financial institutions at Senior Positions such as The First Micro Finance Bank Ltd, Soneri Bank Ltd and State Bank of Pakistan from 1997 till 2017. He also served in the capacity of Member and Chairman position of the Audit Committee of The First Micro Finance Bank in Afghanistan from 2015-2019.



Noman Qureshi, Advisor

Chartered Accountant (FCA) having over 36 years' experience in financial institutions and Central Bank, heading areas of Finance, Treasury, Audit & Risk Management. Remained on the Board of Directors of Public Sector listed companies. Represented the Central Bank as a Member on the Quality Assurance Board of ICAP.



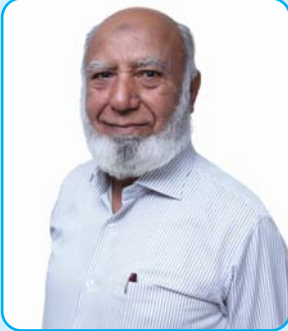
Raja Liaqat Ali, Advisor

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



Shahida Syed, Advisor

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



Shams Qadri, Advisor

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



Talat Munir, Advisor

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



Ubaidullah Jatoi, Advisor

Mr. Ubaidullah Jatoi has Joined Banking Mohtasib Pakistan in July 2015 as Advisor. He carries with him over 26 years banking experience from Assistant Research Economist to VP (1989 to 2015) and remained AVP/VP Branch Manager for 06 years i.e. from 1994 to 2000. He served as Cluster Manager/ Area Manager in 8 different Commercial/Islamic Banks & Micro finance Banks from 2009 to 2015. He had worked in various capacities in the banking field, particularly in Consumer Banking, Marketing, Management, Human Resources, Administration and Operations.

**Few letters
of
Satisfaction
from
Complainants**



حساب عمالی

عنوان بر اکھبر تشکر (بوسلے والیں رقم کالیے)

مبادیت ادب سے گزارش ہے کہ مسائل نے آجکے ادارہ کو ایک درخواست

ارسال کی تھی کہ مسائل کے اگادوت [REDACTED]

سے 20 اگست 2019 کو کسی نا فراد کے لیے ATM سے جملہ 3 روپے ڈالر سفر
مڈ کر [REDACTED] [REDACTED] کے کسی اگادوت میں منتقل کر دیا گیا ہے۔
حساب عمالی

5000 روپے نا پیسے والیں نہیں کئے تھے جبکہ آجکے ادارہ سے رابطے کا لہجہ

رقم کی واپسی ہوئی جس پر مسائل آجکے ادارہ کا انتہائی مشکور ہے۔

امید ہے کہ آئندہ بھی تمام سائلین کے مسائل سہل سے حل میں آجکے ادارہ

اسی طرح خدمات سرانجام دینا دیکھ سکا۔

واللہ تعالیٰ اعلم حامی و ناصر ہو۔

بخدمت جناب بینکنگ محاسب کراچی
 است/شکرہ یہ بابت وصولی زرعی پاکستان بک



تذراش ہے کہ بنبرہ کا ایگری اکاؤنٹ
 میں جمع کروا دیے گئے۔

بار بار متعلقہ براغ لیدر بمجمل براغ گوجرانوالہ کے حکم نشانی کے
 یا وضو بنبرہ کو زرعی پاکستان بک نہ ملی جس کی بنا پر بنبرہ نے
 آپ کے دفتر میں درخواست گزاری۔

آج مورخہ 12/3/2019 کو بنبرہ کو زرعی پاکستان بک والی سہیلی نے
 یہ سب کچھ آپ کی رہنمائی لیدر کو ششمن کی وجہ سے ہوا
 ہے۔ بنبرہ کی سہیلی نے دور کرنے لیدر زرعی پاکستان بک دلوانے کی
 وجہ سے بنبرہ آپ کا تہہ دل سے شکور ہے لہذا آپ کا
 دلی شکرہ ادا کیا گیا ہے۔



خدمتِ جنابِ دفاعی سبب پنشن کوٹا کر رہی

[Redacted]

شعبہ ۱

اظہارِ تشکر

میں بلوچ میں جتنے طور پر 75000/- روپے زکوٰۃ کی رقم میں سبکدوشی کے کاٹے گئے جسکی بابت میں نے جناب کی عدالت میں "Complain" درج کروائی جسکا نمبر 2503 ہے۔

عددی "Complain" پر جناب کی جانب سے فوری طور پر محکمہ امداد دیا گیا اور آپ کی خدمتوں اور نیا کی تعریف و قانونی پیروی کے بغیر عددی رقم خلیفہ دراپس کر دی گئی اور بالخصوص [Redacted] نے خاص طور پر عددی کمپلین کو ترجیح دی اور مسئلہ فوراً حل کروایا۔ جناب کی عمارت میں اور خلیفہ کا ورڈنگ پر بھی جناب کا دل کی اتھارٹیوں سے تشریح احاطہ میں اور درجہ کار میں کر ائڈسٹاب کو ذمہ داریاں سپرد فرمائے

دینی ڈائریکٹریٹ
بینکنگ محاسب ادارہ کراچی کے ذمہ داران!

جناب عالیستان!



میں مسمیٰ صاحبان [Redacted]

آج صبحان سے بہت مشکور ہیں۔ آج صبحان واقعہ
ملاحظہ خدمتہ سہم الخراج دینے سے پہلے میری دعا ہے کہ
اللہ تعالیٰ آجے کا ادارہ ہمیشہ جامع اور آجے سے
خدمت گزاران ادارہ کو طویل عمر نصیب فرماوے۔
میں نے اس وقت اور آجے صبحان کے متعلق
احاطہ کرنے کیلئے بذریعہ خط زخم دیا۔

Musa

خدمت جناب قتیب حرب بینک پاکستان،

عنوان: شکایت برخلاف LHR [REDACTED] بسلام کشوری کے جانے

ذکرہ (میںر قانونی)

جناب عالی

بناشیت جی ادب سے عرض ہوں کہ میں نے آپ کے پاس ایک درخواست بر خلاف [REDACTED] گزرا لی تھی کہ ایچون نے میرا اکاؤنٹ سے مبلغ 33569/- روپے کا رقم غیر قانونی طور پر کھانٹے ہیں، میرے بہت سے چھریں کے پاس ان کے پاس سیکرٹ ہاؤس بیت ویل سے کام لیتے رہے۔

آر حروف 12/9/14 کو رشک پورن اور آپکو مج سے ایچون نے میرا اکاؤنٹ میں یہ رقم ٹرانزفر کر دی تھی، میں آپ کا نمونہ ہوں۔



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



Subject: LETTER OF THANKS

Respected Sir,

I thought that I must take some time to write, to thank you for the service that you currently provide to resolve my complaint with the [REDACTED] against my **complaint number** [REDACTED]. I'm writing this letter as a humble note of appreciation for the outstanding service provided by your office and my problem solved in very short time (15 days). I really commend the prompt service provided by you. Thanks a lot

Regards



May 22, 2019

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

Dear Sir,

Sub: Resolution of Complaint against

This is with reference to your letter # [REDACTED] dated April 25, 2019 regarding the captioned subject, I am pleased to inform you that my complaint is resolved and funds have been transferred in my bank account.

I would like to acknowledge you're excellent and continue follow up in getting the matter resolved. Initially I was very disappointed with the bank attitude in resolving my complaint. However, my complaint is resolved due to your timely decision and subsequent continuous follow with the bank.

Once an again, I would like to thank you for your assistance and cooperation in resolving my complaint.

Yours truly,



محترم و مکرم جناب
ایڈوائزر بینکنگ محتسب پاکستان کراچی

السلام علیکم ورحمة الله وبرکاته

بحوالہ آپ کے خط نمبر [REDACTED] مورخہ 21/11/2019 جس میں آپ نے ہمیں مطلع کیا ہے کہ [REDACTED] نے ہمارے اکاؤنٹ میں مبلغ (181800) روپے جمع کیے ہیں اور بطور ثبوت جناب نے بینک سٹیٹمنٹ لف کیا تھا۔
جناب والا: ہم بینکنگ محتسب پاکستان کے انتہائی مشکور ہیں کہ انہوں نے بغیر ہماری حاضری ایک آسان طریق کار کے ذریعہ ثبوت فراہم کرنے پر ہمارا حق بہت کم عرصہ میں ہمیں دلایا۔
اللہ تعالیٰ سے دعا ہے کہ وہ آپ سب کو اجر عظیم عطاء فرمائیں۔

عالی جاہ :
پہ سب کچھ آئیے ادارہ کے توسط سے یہوا آئیے -
میں نے اپنی زندگی میں کوئی ایسا ادارہ نہیں دیکھا - جس نے صرف ایک
درخواست پر اتنا اٹکشن دیا ہو -
پہ ریلیف / رقم مجھے آپ کے توسط سے والین ملی چکے - جس پر میں
آپ کا بوری زندگی دے گا تو دہوں گا - اور دس اکروں گا کے پاکستان
میں سارے ادارے ایسا کام کریں -
میں انتہائی مشکور ہوں کہ آپ نے میری ڈروبی پیروی رقم
والین گھر بھٹے والین دلوائی - اور میری درخواست کا
جواب مجھے گھر بھٹے مو سول بیوٹے -
الارض

خدمت صاب و سوزنڈ ڈارنگھو، بنڈنگ متھو پاکستان
 کن جی =
 اسلام فم عسکرم و رجمہ آتھو ڈنگھو
 بعد سلام میں آپکا مک دل سے مشکور و ممنون ہوں کہ
 مزین عید سے پہلے میری عید کروا دی -
 کاسو ڈیجیٹل آن لائن میں میرے گیم ٹڈہ سے بیلج
 = 75000 روپے 2 ماہ 9 دن بعد مل گئے -
 مزینکا بہت بہت مشکور ہوں -
 بعد دیا گو ہوں کہ آپکو اللہ پاک ایسے ہی فرما کرنا
 کہ توفیق دے - لقمہ آجبر دے -
 [REDACTED] 450 روپے میں دیے جو کہ کاسٹ سے بلکہ فزلا سے کارڈ
 کے 695 روپے کاسٹ لائے - بوجال آپکا ہارڈ
 شکرم ہے کہ اللہ پاک آپکو ایسا بلڈ فرمائے
 یہ مفزور دیکھوں کہ آپسے تھے = و سلام
 [REDACTED]
 کل مجھے ایک فون آتا تھا [REDACTED]
 آپکا نمبر سے - 99213335 سے بوجال دیکھا بہت بہتر حال شکرم ہے
 و سلام و کلمہ - آپکا تاجدار
 [REDACTED]



Banking Mohtasib Pakistan

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



This with reference to your letter No. [REDACTED] dated December 30, 2019 acknowledging my complaint against Silk Bank.

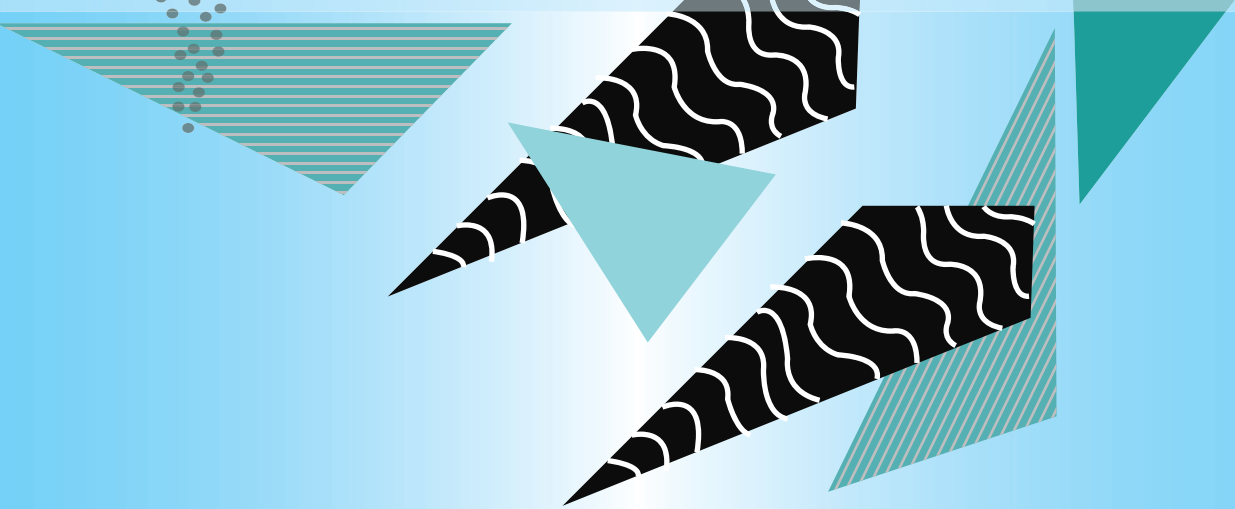
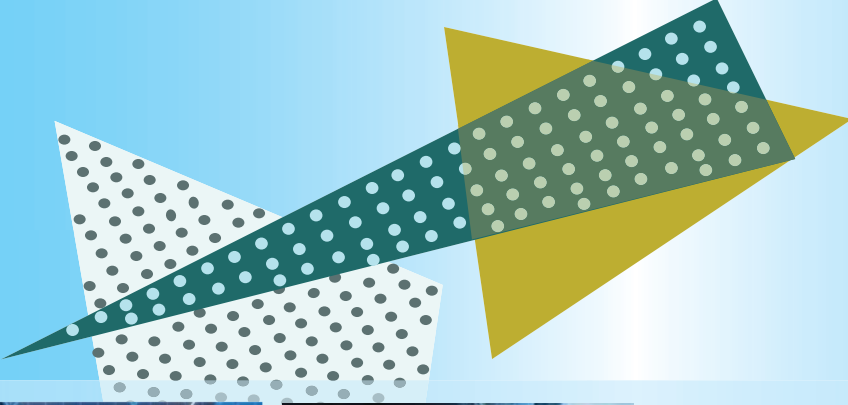
I write this with immense bliss, thanks to your efforts that [REDACTED] has refunded my money. I am fully satisfied.

Extremely thankful. Stay blessed. Aameen.



بانکنگ موحتسب پاکستان

Banking Mohtasib Pakistan



سالانہ رپورٹ
2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ہمارا مطمح نظر (مقصد)

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

تنظیم کا ادعا (دعویٰ)

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

بنیادی اقدار / اصول

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

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

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

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

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

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

فہرست

- 1- ادارے کا قانونی ڈھانچہ (3)
- 2- قانونی اختیارات کی حدود (3)
- 3- بینکنگ محاسب کے ادارے کا مقتدر ہونا (5)
- 4- سرگرمیاں (7)
- 5- اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو دی گئی تجاویز (9)
- 6- انسانی وسائل کی ترقی (11)
- 7- کیس اسٹڈیز (13)

ادارے کا قانونی ڈھانچہ

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

بینکنگ محتسب کا ادارہ صارفین اور تجارتی بینکوں کے درمیان بشمول بینکوں کے درمیان تنازعات میں مدد فراہم کرنے کے لئے قائم کیا گیا ہے تاکہ بینکوں کے درمیان عادلانہ، معقول، مخلصانہ اور غیر رسمی انداز میں مگر قانون کے اندر رہتے ہوئے صارفین کی شکایات کا ازالہ کیا جاسکے۔

اطلاقی قوانین جن کے تحت بینکنگ محتسب خدمت انجام دے رہا ہے۔ اس امر کا بھی تعین کرتے ہیں کہ بینکنگ محتسب کو آزاد، غیر جانب دار اور انتظامی اور مالیاتی طور پر خود مختار ہونا چاہیے۔ تنازع کے دونوں فریقوں کو بینکنگ محتسب کی خدمات بلا کسی معاوضے کے حاصل ہیں۔

قانونی اختیارات کی حدود

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

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

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

- * فریب کارانہ یا غیر مصدقہ رقم نکالنا یا اکاؤنٹ میں سے قرض کی رقم منہا کرنا
- * بینکنگ کی خدمات کے سلسلے میں برآمد کنندگان اور درآمد کنندگان کی شکایات اور اعتبار نامے (ایل سی) کی ذمہ داریاں
- * غیر ملکی کرنسی کے اکاؤنٹس ہولڈرز کی شکایات، خواہ اکاؤنٹ مقامی افراد کا ہو یا غیر مقامیوں کا
- * ترسیلات زر کے متعلق شکایات خواہ اندرون ملک ہو یا بیرون ملک
- * سود یا مارک اپ کی شرعوں کے متعلق اس بناء پر شکایت ہو کہ یا تو اسٹیٹ بینک کے کسی حکم نامے کی خلاف ورزی ہو یا باہمی معاہدے کی
- * یوٹیلیٹی بلوں کی ادائیگی کے سلسلے میں کوئی شکایت۔
- جہاں تک ان بینکوں کا تعلق ہے جو سرکاری شعبے میں ہیں وہاں بینکنگ محتسب کو مجاز کیا گیا ہے کہ وہ ان بینکوں کے خلاف درج ذیل کی وجوہات پر کارروائی کر سکتا ہے۔
- * بینک افسروں کی کرپشن یا بدینتی
- * صارفین سے معاملات کرتے ہوئے فرائض میں غفلت
- * معاملات حل کرنے میں غیر معمولی تاخیر
- بہر حال بینکنگ محتسب بینک کی پالیسیوں کے متعلق کوئی شکایت وصول نہیں کر سکتا۔ مثال کے طور پر ذیل کے امور بینکنگ محتسب کے دائرہ اختیار سے باہر ہیں:
- * شکایات کنندہ کو قرضے یا مالی رقم دینے کی ہدایت نہیں کر سکتا۔
- * بینک کے قرضوں، مارک اپ پالیسی، یا رسک پالیسی یا مختلف خدمات سے متعلق وہ چارجز جو اس کے چارجز کے شیڈول میں درج ہیں یا کسی پالیسی میں درج ہوں ان کے خلاف شکایات قبول نہیں کر سکتا۔
- * بینک کے ملازمین کی شکایات، یا سابق ملازمین کی ملازمت کے شرائط و ضوابط بھی بینکنگ محتسب کے دائرہ اختیار سے باہر ہیں۔
- 2013 کے قانون نمبر 14 کے شق 18 کے تحت بینکنگ محتسب کو ان تمام امور پر بلا شراکت اختیار حاصل ہے جو اس کے قانونی دائرے میں آتے ہیں۔

بینکنگ محتسب کے ادارے کا مقتدر ہونا

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

۱۔ مالی اور انتظامی خود مختاری

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

۲۔ محتسب کے اداروں میں یکساں معیار کا قائم کرنا

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

۳۔ بین الاقوامی محتسبوں کے اداروں سے تقابل

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

۴۔ ریویو اور نظر ثانی اور نمائندگی

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

(۱) محتسب کو کسی نتیجے، سفارشات، احکام، یا فیصلے کی اس درخواست پر جو شاکی فریق کی طرف سے موصول ہوئی ہو نظر ثانی

کرنا ہوگی۔ یہ نتیجے سفارش، حکم کے 30 دن کے اندر موصول ہونا چاہئے۔

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

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

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

- (۱) کوئی فرد یا فریق جو کسی فیصلے، حکم، نتیجے یا محتسب کی سفارشات اور احکامات سے شاکہ ہو وہ ان فیصلوں، احکامات پر جاری ہونے کے 30 دن کے اندر صدر مملکت کو درخواست بھیج سکتا ہے۔
- (۲) اگر ذیلی شق (1) کے تحت درخواست پیش کی گئی ہو تو نتیجے، فیصلے، حکم یا سفارشات کا حکم 60 دن تک التوا میں رہے گا۔
- (۳) درخواست کسی وزارت، ڈیویژن یا محکمے کے توسط سے نہیں بھیجی جائے گی بلکہ براہ راست صدر مملکت کے نام ہوگی۔
- (۴) صدر کے دفتر میں درخواست پر کارروائی کسی ایسے عہدہ دار سے کرائی جائے گی جو عدالت عظمیٰ کا جج رہا ہو یا اس کی اہلیت رکھتا ہو یا وفاقی محتسب یا فیڈرل ٹیکس محتسب رہا ہو۔

۵۔ رازداری

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

۱۔ محمد کامران شہزاد، بینکنگ محتسب پاکستان تعینات ہو گئے

وزارت قانون و انصاف کے اعلامیہ نمبر A-2017/1 (2) F. 1 بتاریخ 31 جنوری، 2019 کے بموجب محمد کامران شہزاد نے 16 اپریل، 2019 کو بینکنگ محتسب کا چارج سنبھال لیا۔ یہ تقرری وفاقی محتسبین کے ریفرنز ایکٹ مجریہ 2013 کی سیکشن 3 کے تحت چار سال کے عرصہ کے لئے ہوئی ہے۔

قبل ازیں صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان نے 15 اپریل، 2019 کو محمد کامران شہزاد سے بینکنگ محتسب پاکستان کے عہدے کا حلف وفاقی محتسبین کے ریفرنز ایکٹ مجریہ 2013 کی شق 8 کے تحت لیا۔

۲۔ بینکنگ محتسب پاکستان کی صدر، اسلامی جمہوریہ پاکستان سے ملاقات

بینکنگ محتسب پاکستان، جناب محمد کامران شہزاد نے 6 دسمبر 2019ء کو ایوان صدر، اسلام آباد میں صدر پاکستان، جناب عارف علوی سے ملاقات کی اور انہیں اپنے ادارے کی کارکردگی سے آگاہ کیا۔

جناب صدر نے بنکوں کے صارفین اور شکایت کنندگان کے مالی نقصانات کے ازالے کی شکل میں ان کے مفادات کا تحفظ کرنے اور بینکاری کے شعبے کی رہنمائی کے لئے مناسب تجاویز فراہم کرنے میں بینکنگ محتسب پاکستان کے کردار کو سراہا۔ جناب صدر نے ادارے کی کارکردگی کو مزید بہتر بنانے کے سلسلے میں اپنے بھرپور تعاون کا یقین دلایا۔

۳۔ بینکنگ محتسب پاکستان کی وزارت قانون، انصاف، اور انسانی حقوق کے سیکریٹری سے ملاقات

بینکنگ محتسب پاکستان، جناب محمد کامران شہزاد نے سیکریٹری، وزارت قانون، انصاف اور انسانی حقوق ڈویژن، اسلام آباد سے ملاقات کی۔

17 اکتوبر 2019ء کو ہونے والی اس ملاقات میں، جناب فرحت سعید، سینیئر ایڈوائزر، جناب سلیم اختر، سینیئر لیگل ایڈوائزر اور جناب شاہد محمود خان، ایڈوائزر بھی بینکنگ محتسب کے ہمراہ تھے۔

اس ملاقات کے دوران سیکریٹری صاحب کو ادارے کی کارکردگی اور عوام کو پیش آنے والی مشکلات کے ازالے کے لئے کوششوں سے آگاہ کیا گیا جس پر سیکریٹری صاحب نے ادارے کی جانب سے کئے جانے والے اقدامات اور کارکردگی کو سراہا۔ ملاقات کے دوران ادارے کو موصول ہونے والی شکایات کے قانونی پہلوؤں کا بھی جائزہ لیا گیا۔

۴۔ بینکنگ محتسب پاکستان کی ڈائریکٹر جنرل، صدر پاکستان کے ایڈیشنل سیکریٹری، ڈائریکٹر لیگل اور مشیر (لیگل) سے ملاقات
بینکنگ محتسب پاکستان، جناب محمد کامران شہزاد نے 8 اکتوبر 2019ء کو ڈائریکٹر جنرل، صدر پاکستان کے ایڈیشنل سیکریٹری،
ڈائریکٹر (لیگل-1) اور مشیر (لیگل) سے ملاقات کی۔

پریذیڈنٹ سیکریٹریٹ، اسلام آباد میں ہونے والی اس ملاقات میں جناب فرحت سعید، سینیئر ایڈوائزر، جناب سلیم اختر، سینیئر
لیگل ایڈوائزر اور جناب شاہد محمود خان، ایڈوائزر بھی بینکنگ محتسب کے ہمراہ تھے۔
ملاقات میں باہمی دلچسپی کے معاملات پر تبادلہ خیال کے علاوہ حکام کو ادارے کی کارکردگی اور عوام کی شکایات کے ازالے کے
لئے کی جانے والی کوششوں کے بارے میں بھی آگاہ کیا گیا جنہیں حکام کی جانب سے سراہا گیا۔

۵۔ بینکنگ محتسب پاکستان کی بینک دولت پاکستان کے حکام سے ملاقاتیں

2019ء کے دوران بینکنگ محتسب پاکستان اور بینک دولت پاکستان کے حکام کے درمیان کئی ملاقاتیں ہوئیں۔
24 اپریل، 8 اگست اور 5 ستمبر 2019ء کو ہونے والی ان ملاقاتوں میں نظام ادائیگی کے نظام، صارفین سے متعلق مختلف
قانونی معاملات، بینک دولت پاکستان کی جانب سے وقتاً فوقتاً جاری کئے جانے والے پی ایس ڈی سرکلرز پر تفصیلی گفتگو کے
علاوہ بنکوں کے صارفین کو فراہم کی جانے والی خدمات کو مزید بہتر بنانے پر بھی غور کیا گیا۔

اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو دی گئی تجاویز

بینکنگ محتسب کے ادارے کو موصول ہونے والی شکایات کی تفتیش کے دوران بینکوں کی نظام کی خامیاں اور معاملات کو قابو میں رکھنے کے سلسلے میں کئی کمزوریاں ہمارے سامنے آئیں۔ یہ کمزوریاں بنکوں کے اعلیٰ حکام کے علم میں لائی گئیں۔ سنجیدہ نوعیت کے مسائل پر ایک رپورٹ اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو پیش کی گئی تاکہ بینک ان مسائل پر اپنی صوابدید کے مطابق کارروائی کر سکے۔

رپورٹ کے اس حصے میں ان معاملات اور خامیوں کی نشاندہی کی گئی ہے جو اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے علم میں لائے گئے تاکہ بینک ان پر مناسب انضباطی مداخلت اور کارروائی کر سکے۔

☆ آن لائن خدمات کی فراہمی سے قبل بینک/مانکروفنانس بینک کا متعلقہ عملہ اپنے صارفین کو آن لائن بیکاری میں دھوکہ دہی کے مختلف طریقوں اور ان سے محفوظ رہنے کی مختلف تدابیر کے بارے میں آگاہی دے گا۔ رقم کی فراہم کے کسی بھی متبادل ذریعے (ADC) کے استعمال کے لئے صارف کی تصدیق صرف بینک/مانکروفنانس بینک کی ذمہ داری ہوگی اور کسی ADC کی غیر مجاز ایکٹویشن کے باعث صارف کی رقم کو پہنچنے والے کسی بھی نقصان کا ازالہ کرنا متعلقہ بینک/مانکروفنانس بینک کی ذمہ داری ہوگی۔

☆ یہ دیکھا گیا کہ بینکوں کی جانب سے تیسرے فریق کی مصنوعات بالخصوص بینک اشورنس (Bancassurance) کی فروخت کئی تنازعات کی وجہ بنتی ہے اور اس ضمن میں بینکنگ محتسب سیکر بیٹریٹ کو بینکوں کے صارفین/کھاتے داروں کی جانب سے شکایات موصول ہوتی رہتی ہیں۔

بینک اشورنس (Bancassurance) کی پالیسی فروخت کرنے سے قبل بینک کو اپنے صارفین کو تحریری اور زبانی طور پر اس سلسلے میں تمام متعلقہ معلومات فراہم کرنا چاہئے اور اس پالیسی کے شروع کرنے سے پہلے صارف کو پالیسی کی تفصیلات سمجھنے کے لئے مناسب وقت دینا چاہئے تاکہ بعد میں کسی قسم کی پیچیدگیاں/تنازعات نہ پیدا ہوں۔

☆ اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی جانب سے سرکلرز کے ذریعے بینکوں کو جاری کی گئی ہدایات کے باوجود کہ سی ٹی وی کے ذریعے مکمل نگرانی اور اے ٹی ایم کی تنصیب کے گرد و نواح میں ہونے والی ہر قسم کی سرگرمیوں پر بلا تعطل نظر رکھی جائے اور یہ کہ اس امر کو یقینی بنایا جائے کہ اے ٹی ایم پر کی جانے والی تمام ٹرانسکیشنز کا ڈیوریکارڈ کم از کم ایک سال تک محفوظ رکھا جائے، یہ بات مشاہدے میں آئی کہ اے ٹی ایم میں نصب کیمرے اور سی سی ٹی وی کیمرے صحیح زاویوں پر نصب نہیں کئے گئے ہیں اور بہت سی شکایات کے سلسلے میں بروقت اطلاع اور متعلقہ شکایت کی سماعت مکمل ہونے سے قبل، یا تو یہ بصری شہادت پیش نہیں کی گئی یا طے شدہ مدت کے اختتام کے بعد بلا ہچکچاہٹ تلف کردی گئی حالانکہ اس شہادت کو تنازعے کے تصفیے تک محفوظ رکھا جانا چاہئے تھا۔

☆ بینکوں کو دیئے جانے والے نوٹس کی مدت کو 45 سے کم کر کے 15 دن کیا جائے کیونکہ یہ طویل مدت بینک کے شکایت کنندگان کو ان کے اس حق سے محروم کرتی ہے کہ ان کی شکایات کی جلد شنوائی ہو۔ اس معاملے کا جائزہ لیا جانا چاہئے۔

☆ بینکوں کی جانب سے شکایت کی سماعت کے موقع پر پیش ہونے والے افسران عموماً اس سینیئر سطح کے افسران نہیں ہوتے کہ سماعت کے دوران معاملے کے تصفیے یا حل پر اپنے طور پر رضامندی ظاہر کر سکیں۔ مزید برآں یہ افسران زیر سماعت تنازعات کے بارے میں مکمل واقفیت بھی نہیں رکھتے۔

☆ بینکوں کا رد عمل عموماً تسلی بخش نہیں ہوتا کیونکہ یا تو ان کی جانب سے جواب دیئے جانے میں بہت تاخیر کی جاتی ہے یا پھر ان کی طرف سے فراہم کی جانے والی تفصیلات نامکمل ہوتی ہیں۔ مزید ان تنازعات میں بھی جن میں بینکوں کی جانب سے شکایات کے تصفیے/حل کئے جانے پر رضامندی ظاہر کی گئی، بینکوں میں منظوری کا عمل ایسا ہے جو شکایت کنندہ کو جلد از الہ فراہم کرنے کے تصور کی نفی کرتا ہے۔

☆ ضوابط کے مجاز ادارے کی جانب سے دیئے گئے رہنما اصولوں کی عدم پیروی۔

۱۔ اسٹینڈرڈ چارٹرڈ بینک اور بینک دولت پاکستان کے اشتراک سے ”رسک مینجمنٹ کنڈکٹ“ پر ورکشاپ
 اسٹینڈرڈ چارٹرڈ بینک اور بینک دولت پاکستان کے اشتراک سے 13 مارچ 2019ء کو ”رسک مینجمنٹ کنڈکٹ“ کے موضوع
 پر ایک ورکشاپ کا انعقاد کیا گیا۔ اس ورکشاپ کا مقصد انضباطی اصولوں پر عمل درآمد، خودضابطگی اور ذمہ دارانہ عمل کو بہتر بنانا
 تھا۔ اس ورکشاپ کے مقرر اسٹیڈیٹ ڈیپارٹمنٹ کے ایگزیکٹو ڈائریکٹر (کمپلائنس) برائے افریقہ و مشرق وسطیٰ Mr. Calvin Christopher تھے۔

اس ورکشاپ میں ادارے کے مختلف افسران نے شرکت کی جن میں سید فہیم الدین احمد، جناب محمد علی جنگڑا، سینیئر ایڈوائزرز،
 جناب مشتاق احمد، جناب لیاقت علی، ایڈوائزرز، جناب عون عباس، جناب سہیل احمد بابر، سید جنیل احمد زیدی اور جناب عمران
 احمد، اسٹنٹ ڈائریکٹرز (انویسٹی گیشن) شامل تھے۔

۲۔ ”ڈیجیٹل ادائیگی“ کے موضوع پر تربیتی پروگرام
 بینک دولت پاکستان کے نظام ادائیگی کے شعبے (ایمنٹس سسٹم ڈیپارٹمنٹ) کے زیر اہتمام ایک تربیتی پروگرام کا انعقاد کیا گیا۔ یہ
 پروگرام خصوصی طور پر بینک دولت پاکستان کے پی ایس ڈی سرکل نمبر 9 مورخہ 28 نومبر 2019ء کے حوالے سے تھا تاکہ
 متعلقہ عملہ مذکورہ سرکل میں بیان کئے گئے رہنما اصولوں کے مطابق عوام کی شکایات پر فیصلہ کرنے کی بہتر صلاحیت حاصل کر سکے۔
 29 مئی 2019ء کو بینکنگ محتسب پاکستان سیکریٹریٹ، کراچی میں منعقدہ اس تربیتی پروگرام میں ادارے کے تمام مشیران اور
 تفتیشی افسران نے شرکت کی۔

۳۔ مینجمنٹ ایسوسی ایشن آف پاکستان کے زیر اہتمام 21 واں کنونشن
 مینجمنٹ ایسوسی ایشن آف پاکستان کے زیر اہتمام 21 واں کنونشن 28 اگست 2019ء کو کراچی کے ایک مقامی ہوٹل میں منعقد
 ہوا۔ اس کنونشن کا مقصد شرکاء کو مشکل صورت حال کا کامیابی کے ساتھ مقابلہ کرنے کے لئے تربیت فراہم کرنا تھا۔
 اس کنونشن میں بینکنگ محتسب پاکستان کی نمائندگی جناب نور محمد علی، ایڈوائزرز نے کی۔

۴۔ ڈیجیٹل بینکنگ: رجحانات اور چیلنجز

ادارہ بینکاران پاکستان (IBP) کے زیر اہتمام، ڈیجیٹل بینکنگ: رجحانات اور چیلنجز کے عنوان سے ایک ورکشاپ منعقد کیا گیا جس کا مقصد ڈیجیٹل بینکنگ کے حوالے سے بنکاروں کی پیشہ ورانہ صلاحیتوں کو بہتر بنانا اور انہیں تازہ ترین رجحانات اور ان کی روزمرہ پیشہ ورانہ فرائض کی ادائیگی کے دوران پیش آنے والی مشکل صورت حال کے ادراک میں مدد کرنا تھا۔ بینکنگ محتسب پاکستان کی جانب سے جناب محمد سہیل (کنسلٹنٹ) اور جناب محمد عون عباس (تفتیشی افسر) نے اس ورکشاپ میں شرکت کی۔

۵۔ 'سائبر سیکیورٹی: بنکوں کو درپیش چیلنجز' کے موضوع پر ورکشاپ

ادارہ بینکاران پاکستان (IBP) کے زیر اہتمام 29 نومبر 2019ء کو 'سائبر سیکیورٹی: بنکوں کو درپیش چیلنجز' کے موضوع پر ایک ورکشاپ کا اہتمام کیا گیا جس کا مقصد ورکشاپ کے شرکاء کو سائبر سیکیورٹی کے حوالے سے پیش آنے والے مشکل صورت حال کو بہتر طور پر سمجھنے میں مدد کرنا تھا۔ ٹیکنالوجی کی تیز ترقی اور اس کے مطابق چلنے اور ان تازہ ترین رجحانات سے زیادہ سے زیادہ استفادہ کے لئے ضروری ہے کہ ان جدید تبدیلیوں کو پوری طرح سمجھا جائے اور اپنے اداروں کی کارکردگی کو ان تبدیلیوں کے مطابق ڈھالا جاسکے۔ بینکنگ محتسب پاکستان کے ادارے کی جانب سے جناب عامر علی اور جناب سہیل احمد بابر، تفتیشی افسران نے اس ورکشاپ میں شرکت کی۔

۶۔ 'عدالت/دفاتر کے لئے عدالتی طریقہ کار پر تربیتی پروگرام

ڈیولپمنٹ ونگ، وزارت قانون و انصاف کے زیر اہتمام سندھ جوڈیشیئل اکیڈمی (SJA)، کراچی میں 29 اور 30 نومبر 2019ء کو ایک دوروزہ تربیتی پروگرام منعقد کیا گیا۔ اس پروگرام کا مقصد کمرہ عدالت کے اصول اور عدالت کے کام کرنے کے طریقوں کا جائزہ پیش کرنا تھا جس میں سول قانونی مقدمات کے مراحل کا خصوصی طور پر احاطہ کیا گیا۔ اس پروگرام میں شرکاء کو عدالتوں کے کام کرنے کے طریقہ کار اور مراحل کی مکمل معلومات اور تفصیل فراہم کی گئیں تاکہ وہ مقامی عدالتوں کے طریقہ کار کو بخوبی سمجھ سکیں۔

اس دوروزہ تربیتی پروگرام میں جناب قاضی راجیل جاوید، ڈپٹی ڈائریکٹر (ایچ آر/ایڈمن)، سید جنید احمد زیدی اور جناب ستیش اندر جیسرانی، اسٹنٹ ڈائریکٹرز (تفتیش) اور جناب ساجد حسین تہہم، ڈپٹی اسٹنٹ ڈائریکٹر نے بینکنگ محتسب پاکستان کے ادارے کی نمائندگی کی۔

کیس اسٹڈی ۱

شکایت کنندہ کا کہنا تھا کہ مقامی بینک کے مینیجر نے اسے اپنے بینک میں کھانا کھولنے اور اس میں سرمایہ رکھنے کے لئے راغب کیا تاکہ اسے اپنی جمع شدہ رقم پر زیادہ منافع حاصل ہو سکے۔ شکایت کنندہ نے اس پر رضامند ہوتے ہوئے ایک دوسرے مقامی بینک میں اپنے کھاتے سے -/2,500,000 روپے کا ایک چیک مذکورہ مینیجر کو دیا، مینیجر نے رقم حاصل کرنے کے بعد -/500,000 روپے مالیت کے پانچ ٹرم ڈپازٹ کی رسیدیں (TDRs) شکایت کنندہ کے حوالے کیں جن پر متعلقہ مینیجر کے دستخط اور مہر موجود تھی۔ بعد ازاں جب شکایت کنندہ اس نے بینک میں اپنے حسابات کا جائزہ لیا تو اس پر انکشاف ہوا کہ اس کے کھاتے میں کوئی رقم نہیں ہے۔

شکایت کنندہ جب یہ معاملہ متعلقہ مینیجر کے علم میں لایا تو اس نے یقین دہانی کرائی کہ اس کی رقم اور TDRs بالکل صحیح اور محفوظ ہیں تاہم اس نے زبانی یقین دہانی تو کرائی لیکن اصلی TDRs شکایت کنندہ کے حوالے کرنے یا کوئی اور یقین دہانی کرانے سے انکار کر دیا۔ شکایت کنندہ یہ معاملہ بینک کے علم میں لایا لیکن اس کی درخواست پر کوئی شنوائی نہیں ہوئی۔ چنانچہ اس نے اپنی یہ شکایت بینکنگ محتسب کے دفتر میں جمع کرا دی۔

اس سلسلے میں فریقین کو سننے اور دستاویزات کے معائنے کے بعد یہ بات ثابت ہو گئی کہ مینیجر نے 2.5 ملین کی پوری رقم خود ہی خرد برد کی ہے اور اس نے شکایت کنندہ کو جو TDR جاری کی تھیں وہ جعلی تھیں۔ محتسب نے متعلقہ بینک کو ہدایت کی کہ شکایت کنندہ کے نقصان کا ازالہ کیا جائے کیونکہ بینک اپنے مینیجر کے عمل کا ذمہ دار ہے۔

بعد ازاں محتسب کو بتایا گیا کہ بینک نے 2.5 ملین روپے کا ایک چیک مورخہ 30 جنوری 2019ء کو شکایت کنندہ کے حوالے کر دیا ہے۔ چنانچہ شکایت کنندہ کی جانب سے چیک کی وصولی کی تصدیق کے بعد یہ مقدمہ ختم کر دیا گیا۔

کیس اسٹڈی ۲

شکایت کنندہ کے علم میں یہ بات آئی کہ اس کی جانب سے متعلقہ بینک میں اپنے اکاؤنٹ میں جمع کرائی گئی -/3,311,000 روپے کی رقم بینک کے برانچ مینجر نے بینک کے بعض ملازمین کی ملی بھگت اور معاونت سے خرد برد کر لی ہے۔ اس نے بینک کی انتظامیہ سے اس سلسلے میں شکایت کی تو اسے کہا گیا کہ وہ اس معاملے میں چھان بین کر رہے ہیں لیکن بینک کی انتظامیہ نے خرد برد کی گئی رقم کی واپسی یقینی بنانے کے لئے کوئی اقدامات نہیں کئے۔ بعد ازاں صارف نے اپنی شکایت بینکنگ محتسب کے دفتر میں پیش کر دی۔ ہماری مداخلت پر معلوم ہوا کہ بینک انتظامیہ نے اس سلسلے میں چھان بین تو کی لیکن اس کی ”کلیمز ریویو کمیٹی“ کے پانچ ممبروں سے دو ارکان کی غیر حاضری کی وجہ سے اس سلسلے میں کسی نتیجے پر پہنچنے میں غیر معمولی تاخیر ہوئی اور ہماری جانب سے طلب کی گئی چھان بین کی تفصیلی رپورٹ ہمیں فراہم نہیں کی گئی۔

آخر کار ہمارے احکامات پر بینک نے شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں -/3,311,000 روپے پوری رقم جمع کرا دی اور اس کے ثبوت کے طور پر ہمیں حسابات کا گوشوارہ پیش کیا گیا جو ظاہر کرتا ہے کہ مذکورہ رقم شکایت کنندہ کے کھاتے میں جمع کرا دی گئی ہے۔

کیس اسٹڈی ۳: PLS بچت کھاتے بطور جاری کھاتے

شکایت کنندہ نے 2008ء میں متعلقہ بینک میں نفع نقصان میں شراکت کا ایک بچت کھاتہ کھولا۔ لیکن 2016ء میں اپنے اکاؤنٹس اسٹیٹمنٹ کو دیکھنے پر اس کو معلوم ہوا کہ اس کے کھاتے میں کبھی کوئی منافع جمع ہی نہیں کرایا گیا۔ اس کے دریافت کرنے پر بینک نے اسے بتایا کہ بینک کے ریکارڈ کے مطابق اس کا کھاتہ PLS بچت کھاتہ نہیں بلکہ جاری کھاتہ ہے۔ جب اس معاملے کی چھان بین کی گئی تو بینک نے یہ موقف اختیار کیا کہ شکایت کنندہ کا کھاتہ جاری کھاتہ ہی ہے لیکن چونکہ کھاتہ کھولتے وقت جاری کھاتے کا اکاؤنٹس فارم دستیاب نہیں تھا اس لئے اس وقت PLS بچت اکاؤنٹس کا اکاؤنٹ اوپننگ فارم استعمال کیا گیا۔ اسی کلیئر بیل غلطی کی بناء پر شکایت کنندہ کو 9 سال تک جاری کھاتے کے بجائے PLS بچت کھاتے کی چیک بکس جاری کی جاتی رہیں۔

اپنی اس غلطی پر پردہ ڈالنے کے لئے بینک نے جو موقف اختیار کیا وہ قطعی طور پر ناقابل قبول ہے۔ کیونکہ شکایت کنندہ اور دیگر صارفین کے لئے استعمال ہونے والے اکاؤنٹ کھولنے کے فارم سے یہ بات صاف ظاہر ہوتی ہے کہ تمام اقسام کے کھاتے کھولنے کے لئے ایک ہی فارم استعمال کیا جاتا ہے اور کھاتے داروں کو اس فارم پر اپنے منتخب کئے جانے والے کھاتے پر نشان لگانا ہوتا ہے اور شکایت کنندہ نے اس فارم پر واضح طور پر PLS بچت کھاتے پر نشان لگایا تھا۔

اس سلسلے میں کی جانے والی انکوائری کے کسی مرحلے پر بھی بینک اس بات کا ثبوت پیش نہیں کر سکا کہ شکایت کنندہ کا کھاتہ جاری کھاتے کے طور پر کھولا گیا تھا۔ بینک نے اس حقیقت کو تسلیم کیا کہ کھاتے کے نام میں غلطی یہ کھاتہ کھولتے وقت ہوئی تھی اور یہ غلطی اب اس نشاندہی تک جاری رہی۔ مزید برآں یہ کہ بینک 9 سال تک شکایت کنندہ کو PLS بچت کھاتے کی چیک بکس جاری کرتا رہا۔ اور اب اس بات پر اصرار کرتے ہوئے کہ شکایت کنندہ کا کھاتہ جاری کھاتہ تھا، ان چیک بکس کا اجراء روک دیا گیا۔ لہذا بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ شکایت کنندہ کو کھاتہ کھولنے کی تاریخ سے لے کر اس حکمانے کی تاریخ تک کا منافع ادا کرے۔ چونکہ شکایت کنندہ کا کھاتہ اب PLS بچت کھاتے میں تبدیل نہیں کیا جاسکتا، اس لئے بینک یہ موجودہ نام نہاد جاری کھاتہ بند کرے اور شکایت کنندہ کے لئے اس کے نام سے ایک نیا PLS بچت کھاتہ کھولے۔ بینک نے بینکنگ محتسب کے احکامات پر عمل درآمد کرتے ہوئے شکایت کنندہ کو مطمئن کر دیا۔

کیس اسٹڈی ۴: ای کامرس: الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر

شکایت کنندہ نے ایک نو سرباز کی چال میں آکرفون پر اپنی حساس ذاتی اور مالی معلومات اسے فراہم کر دیں جس کے بعد اسے اپنے فون پر اس کے کھاتے سے رقم کی منتقلی کے پیغامات موصول ہونا شروع ہو گئے۔ شکایت کنندہ جوتے تیار کرنے اور انہیں سعودی عرب برآمد کرنے کا کاروبار کرتا ہے اور متعلقہ بینک میں جہاں سے اس کے کھاتے سے 220,846.82 روپے کی رقم دھوکہ دہی کے ذریعے نکال لی گئی۔ اس کا کھاتہ گذشتہ آٹھ برس سے ہے۔

تاہم اس کی شکایت کرنے پر بینک نے ایک مقامی تاجر سے -78,999/ روپے کی رقم واپس وصول کر لی۔ جب کہ بقیہ رقم واپس لینے میں بینک ناکام رہا۔ کیونکہ دوسرا تاجر 3D حفاظت کا حامل تھا۔

3D حفاظت ڈیٹ کارڈز کی حفاظت کا ایک بہتر نظام ہے کیونکہ اسے بڑے کارڈ آپریٹرز کی معاونت حاصل ہے اور اس کے ذریعے کی جانے والی ہرانٹرنیٹ ٹرانزیکشن کے لئے کارڈ کے حامل کی تصدیق لازم ہوتی ہے۔

بینک نے متنازعہ ٹرانزیکشن کے سلسلے میں بیرون ملک تاجر سے سے واپسی کی کوششیں کیں لیکن چونکہ متعلقہ تاجر کو 3D حفاظت حاصل تھی، اس لئے بینک اس کوشش میں کامیاب نہ ہو سکا۔ ادائیگی کارڈز کی حفاظت کے ضوابط سے متعلق بینک دولت پاکستان کے PSD سرکلر نمبر: 5 مورخہ 10 جون 2016ء کی شق (b) 4.2.3 میں واضح طور پر کیا گیا ہے کہ:

CSP ادائیگی کے مختلف متبادل ذرائع (ADCs) اور سرحد پار استعمال کے لئے ادائیگی کارڈ کے استعمال کے ضمان میں صارف کی رضامندی حاصل کریں گے اور اس رضامندی کو بینک دولت پاکستان کی پالیسی کے مطابق اپنے پاس محفوظ رکھیں گے۔

شکایت کنندہ رقوم کی برقی منتقلی کی ٹیکنالوجی کے بارے میں بالکل نابلد تھا۔ شکایت کنندہ نے یہ دعویٰ بھی کیا کہ اس نے ای کامرس کی سہولت کے لئے بینک سے کبھی درخواست نہیں کی۔ اس نے بینک سے یہ مطالبہ بھی کیا کہ اسے مطمئن کیا جائے کہ ایک ایسی سہولت جس کے حصول کے لئے اس نے کبھی درخواست دی ہی نہیں، کس طرح اس کے کھاتے کے ساتھ شامل کر دی گئی اور کس طرح اس کی مرضی کے بغیر اس کے کھاتے سے رقوم منتقل کر دی گئیں۔

بینک نے اپنے دفاع میں یہ موقف اختیار کیا کہ یہ لین دین 3D کے تحت محفوظ طریقہ کے ذریعے کیا گیا ہے اور یہ کہ چونکہ صارف کو مالی نقصان خود اس کی طرف سے اپنی ذاتی معلومات کسی کو فراہم کرنے کی وجہ سے ہوا ہے اس لئے بینک کھاتے دار کو پہنچنے والے اس مالی نقصان کا ذمہ دار نہیں۔ تاہم بینک ایک امین کی حیثیت سے اپنے کھاتے دار کے مفادات کے تحفظ کے لئے اپنی ذمہ داریوں کے بارے میں خاموش رہا۔

بینک کا یہ استدلال کہ صارف نے اپنی حساس ذاتی معلومات خود کسی نامعلوم شخص کو فون پر فراہم کیں جس کے نتیجے میں اس کے کھاتے سے یہ رقوم نکال لی گئیں، بجائے خود ناقابل قبول ہے۔ اس سلسلے میں بنیاد ہی اعتراض یہ تھا کہ بینک کی ذمہ داری تھی کہ ادائیگی کارڈ جاری کرتے وقت یا اس کے اجراء کے بعد وہ اپنے کھاتے دار کی رقم کے تحفظ کے لئے وہ کھاتے دار کی اس بات سے مطلع کرتا کہ اس کے کھاتے کے ساتھ ای کامرس رقوم کی برقی منتقلی کی سہولت بھی فراہم کر دی گئی ہے۔ بینک اس امر کا کوئی ثبوت نہیں پیش کر سکا کہ اس نے کھاتے دار کو ان سہولیات اور دیگر تکنیکی طریقوں اور ان کے فوائد و نقصانات کے بارے میں کوئی معلومات پہنچائی ہوں۔ نہ ہی بینک کی جانب سے اس بات کی کوئی شہادت پیش کی جاسکی کہ اس نے اپنے کھاتے دار کو مطلع کیا ہو کہ اس کے کھاتے کے ساتھ ای کامرس کی سہولت از خود ایکٹیویٹ ہو گئی ہے۔

کھاتے داروں کے مفادات کا تحفظ کسی بھی بینک کی اولین ذمہ داری ہے۔ اوپر مذکور قواعد و ضوابط کی رو سے بینک کی ذمہ داری تھی کہ ای کامرس ذرائع کی سہولت فراہم کرنے سے قبل متعلقہ صارف کو اس سلسلے میں آگاہی فراہم کرے۔ اگر بینک لین دین کی یہ سہولت (بالخصوص کھاتے دار کے علم اور رضامندی کے بغیر) شروع نہیں کرتا تو کھاتے دار دھوکہ دہی کی اس واردات سے بچ کر مالی نقصان سے محفوظ رہ سکتا تھا جس میں اس کی اپنی غلطی نہیں تھی۔

چنانچہ شکایت کنندہ کے مالی نقصان کا ازالہ کرنے کا ذمہ دار متعلقہ بینک کو قرار دیا گیا۔

بینک نے (فیڈرل اومبڈسمن انسٹیٹیوشنز ریفرنرا ایکٹ 2013 (FOIRA) کی دفعہ: 14 کے تحت بینکنگ محتسب پاکستان کے فیصلے کے خلاف صدر، اسلامی جمہوریہ پاکستان سے اپیل کی۔ تاہم بینکنگ محتسب کا حکم برقرار رہا اور بینک نے کسٹمر کے اکاؤنٹ میں -141,847 روپے جمع کرا دیے۔

کیس اسٹڈی ۵

بیرون ملک (برطانیہ) میں مقیم شکایت کنندہ پاکستان آئیں اور مقامی بینک میں 14 ستمبر 2017 کو ایک اکاؤنٹ کھولا اور اس میں -/21,000 برطانوی پاؤنڈ کی رقم جمع کرائی۔ بعد ازاں جب اس نے اپنے کھاتے میں موجود رقم کا جائزہ لیا تو انہیں معلوم ہوا کہ ان کی طرف سے جمع کرائی گئی رقم ان کے کھاتے میں منتقل نہیں کی گئی ہے۔ اس سلسلے میں 30 اکتوبر، 2017ء کو جمع کرائی گئی شکایت کا بینک کی جانب سے کوئی جواب بھی نہیں دیا گیا۔ چنانچہ شکایت کنندہ نے بینکنگ محتسب پاکستان کے دفتر سے رجوع کیا۔

شکایت کی موصولی پر بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ شکایت کنندہ کے کھاتے کے مکمل گوشوارے کے ہمراہ حتمی تفصیلی رپورٹ پیش کرے۔ بینک نے ادارے کو مطلع کیا کہ بینک اور اس کے صارف کے ساتھ دھوکہ دہی کی کئی وارداتوں پر اس وقت کے براؤنچ مینجر کے خلاف جو مفرور ہے FIA، اسلام آباد کے ساتھ پہلے ہی شکایت درج کرائی جا چکی ہے۔

بینک اس معاملے میں کی گئی اس کی اپنی چھان بین کی رپورٹ طلب کی گئی تاہم بینک نے FIA کی جانب سے تحقیقات مکمل ہونے تک یہ رپورٹ فراہم کرنے سے معذوری ظاہر کر دی اس پریکس کا تصفیہ کرنے کی غرض سے معاملے کی سماعت کا فیصلہ کیا گیا۔

سماعت کے موقع پر بینک کی جانب سے پیش کی جانے والی تفتیشی رپورٹ اور بینک حکام کے اعتراف کے بعد اس نتیجے پر اتفاق کیا گیا کہ اس وقت کا براؤنچ مینجر دھوکہ دہی کا مرتکب ہوا اور شکایت کنندہ کی -/21,000 برطانوی پاؤنڈ کی رقم لے کر فرار ہو گیا۔

بینک کے حکام کو آگاہ کیا گیا کہ چونکہ براؤنچ مینجر نے بینک کے نمائندہ ہونے کی حیثیت میں بینک کے صارف کی رقم ہتھیائی ہے اس لئے بینک نیا بنی حیثیت میں اس رقم کی واپسی کا ذمہ دار ہے اور بینک کو رقم ادا کرنے کا حکم دیا گیا۔ اس فیصلے کی تعمیل میں بینک نے آگاہ کیا کہ شکایت کنندہ کو چیک کے ذریعہ -/21,000 برطانوی پاؤنڈ کے مساوی 4,263,407 روپے کی رقم کی ادائیگی کرتے ہوئے اس معاملہ کو حل کر دیا ہے۔

کیس اسٹڈی ۶

شکایت کنندہ کو بینک مینیجر نے ترغیب دلائی کہ اپنی جمع شدہ رقم بینک کی بچت اسکیم میں جمع کرائیں تاکہ اسے زیادہ منافع مل سکے۔ چنانچہ -/2,100,000 تین ماہ کے لئے جمع کرائے گئے جس کے لئے بینک کے لیٹر ہیڈ پر بینک کے مینیجر کے دستخط کے ساتھ سرٹیفیکیٹ جاری کیا گیا۔ جمع شدہ رقم معیاد پوری ہونے کے بعد بھی نہ ادا کی گئی تو بینک کے ہیڈ آفس سے رابطہ کیا گیا مگر مسئلہ حل نہ ہو سکا۔ چنانچہ بینکنگ محتسب میں شکایت کردی گئی۔ شکایت موصول ہونے پر مذکورہ بینک کو ہدایت کی گئی کہ معاملہ کا جائزہ لینے کے بعد اصل حقائق اور متعلقہ تفصیلات مہیا کی جائیں۔ چنانچہ بینک نے مطلع کیا کہ چونکہ متعلقہ برانچ مینیجر خیانت مجرمانہ کاروائی کا مرتکب ہونے کے بعد غائب ہو گیا تھا اسلئے اس کے خلاف FIA اسلام آباد میں رپورٹ کردی گئی ہے۔ چنانچہ شکایت کا فیصلہ کرنے کے لئے باقاعدہ سماعت ہوئی۔ جس میں دونوں فریقین کو سنا گیا اور متعلقہ ریکارڈ کا جائزہ لینے کے بعد یہ ثابت ہو گیا کہ متعلقہ برانچ مینیجر شکایت کنندہ کی رقم -/2,100,000 دھوکہ دہی سے حاصل کرنے کے بعد غائب ہو گیا ہے۔ بینک کے حکام کو بتایا گیا کہ متعلقہ شخص نے بینک کے مینیجر کی حیثیت سے شکایت کنندہ سے دھوکہ دہی سے رقم حاصل کی۔ لہذا بینک شکایت کنندہ کا نقصان پورا کرنے کا ذمہ دار ہے۔ کیونکہ مذکورہ شخص بینک کا ملازم تھا۔

سماعت میں موجود بینک حکام نے موقف اختیار کیا کہ معاملہ کا تصفیہ FIA کی انکوائری مکمل ہونے تک موخر کر دیا جائے۔ چنانچہ ان کو بتایا گیا کہ FIA میں درج شدہ کیس مجرمانہ نوعیت کا ہے۔ جبکہ بینکنگ محتسب میں درج کیس کی نوعیت دیوانی مقدمہ کی ہے۔ FIA میں درج مقدمہ میں اگر ملزم گرفتار ہو جائے اور جرم بھی ثابت ہو جائے تب بھی شکایت کنندہ کو رقم نہیں مل سکتی۔ صرف مجرم کو تعزیرات پاکستان کے تحت قید یا مشقت کی سزا ہو سکتی ہے۔ جو مسئلہ کا حل نہیں ہے۔

لہذا بینک کو ہدایت کی گئی کہ شکایت کا ازالہ کرنے کے لئے مسروقہ رقم -/2,100,000 شکایت کنندہ کو ادا کی جائے۔ بینک نے اس ہدایت پر عمل کرتے ہوئے رقم شکایت کنندہ کو پے آرڈر کے ذریعے ادا کر دی۔ شکایت کنندہ نے رقم ملنے پر بینکنگ محتسب کے دفتر کو مطلع کر دیا۔

کیس اسٹڈی ۷: ATM کے ذریعے دھوکہ دہی ٹرانسیکشن

شکایت کنندہ کے مطابق 23 اکتوبر 2018 کو -/200,000 روپے اس کے اکاؤنٹ سے ATM کارڈ سے نکلوائے گئے جبکہ اس دوران اُس کا ATM کارڈ اس کے پاس موجود تھا۔ شکایت کنندہ نے بینک سے رابطہ کیا اور رقم کی واپس کا مطالبہ کیا کیونکہ رقم اس نے نہیں نکلوائی تھی۔ بینک نے مسروقہ رقم واپس نہ کی لہذا شکایت کنندہ نے بینکنگ محتسب کے دفتر سے رابطہ کیا تاکہ اس کی شکایت کا ازالہ ہو سکے۔

بینک سے شکایت سے متعلق تفصیلات طلب کی گئیں جس پر بینک نے رپورٹ دی کہ شکایت کنندہ کے ATM کارڈ کے ذریعہ 23.10.2018 کو 10 ٹرانسیکشنز -/20,000 مالیت کی گئی تھیں جس سے -/200,000 روپے اکاؤنٹ سے نکلوائے گئے ہیں۔ اس رقم کے بعد بھی کافی رقم اکاؤنٹ میں موجود تھی۔ مگر مزید رقم نکلوانے کے لئے کوئی کوشش نہیں کی گئی لہذا شکایت منظور نہ کی گئی۔

اس کارروائی سے متعلق ATM سے لی گئی تصاویر کا جائزہ لینے پر معلوم ہوا کہ کوئی شخص جس نے ماسک پہن رکھا تھا رقم نکال رہا تھا۔ بینک نے مزید لکھا کہ متعلقہ ریکارڈ سے POC کے متعلق کوئی سراغ نہیں ملا ہے۔ تاہم شکایت موصول ہونے کے بعد اکاؤنٹ سے رقم نکلوانے کی ایک اور کوشش کی گئی مگر چونکہ ATM کارڈ "WARM" تھا اس لیے مذکورہ کوشش بار آور نہ ہو سکی۔ تاہم Skimming کا ثبوت مل گیا جس کا ذمہ دار بینک تھا۔ شکایت کے ازالہ کیلئے 10 اکتوبر 2019 کو باقاعدہ سماعت ہوئی۔ چونکہ شکایت کنندہ نے بینک کو بروقت مطلع کر دیا تھا۔ لہذا بینک افسران کو ہدایت دی گئی کہ شکایت کنندہ کو رقم واپس کی جائے چنانچہ بینک نے مطلع کیا کہ تنازعہ رقم -/200,000 روپے 18 اکتوبر 2019 کو شکایت کنندہ کو واپس کر دی گئی ہے۔ شکایت کنندہ نے بھی رقم موصول ہونے کی تصدیق کر دی۔

کیس اسٹڈی ۸: بینک اسٹاف کی جانب سے کئے گئے فراڈ

شکایت کنندہ نے شکایت میں لکھا ہے کہ اگرچہ اس نے بینک سے کبھی قرض نہیں لیا اور نہ ہی کریڈٹ کارڈ کی سہولت حاصل کی مگر 29 ستمبر 2018 کو کریڈٹ کارڈ کا بل موصول ہوا جس میں 138,579/59 روپے واجب الادا تھے۔ بل موصول ہونے کے بعد شکایت کنندہ نے بینک سے رابطہ کیا تو اُسے معلوم ہوا کہ کریڈٹ کارڈ کے علاوہ -/240,000 روپے کا پرسنل لون بھی اُس کے نام واجب الادا ہے۔ شکایت کنندہ نے ان سہولیات کے لیے نہ کبھی بینک کو درخواست کی تھی نہ اس بارے میں اسے کوئی علم تھی۔ لہذا اُس نے بینک انتظامیہ سے مسئلہ کو حل کرنے کی درخواست کی مگر اُس کی شنوائی نہ ہوئی لہذا اس نے بینکنگ محتسب کے دفتر سے رجوع کیا تاکہ شکایت کنندہ کی دادرسی ہو سکے۔

بینک کو شکایت کا تفصیلی جائزہ لینے کے بعد رپورٹ دینے کیلئے کہا گیا جس میں تمام تفصیلات کے علاوہ متعلقہ کاغذات کی نقول بھی فراہم کرنے کی ہدایت کی گئی۔

چنانچہ بینک نے کاغذات کی نقول فراہم کر دیں جس میں شکایت کنندہ کے تمام موبائل نمبر درج تھے اور ان کاغذات پر شکایت کنندہ کے دستخط موجود تھے۔ بینک نے مزید لکھا کہ شکایت کنندہ سے اُس کے موبائل نمبر پر رابطہ کیا گیا جس کے دوران اُس نے پرسنل لون اور کریڈٹ کارڈ کی سہولیات حاصل کرنے کا اعتراف کیا۔ بینک کی رپورٹ کے بعد بینکنگ محتسب کے متعلقہ افسران نے شکایت کنندہ کے اُن موبائل نمبر پر رابطہ کیا گیا جو شکایت فارم میں درج کیئے گئے تھے۔ گفتگو کے دوران شکایت کنندہ نے واضح طور پر کریڈٹ کارڈ اور پرسنل لون کی سہولیات حاصل کرنے سے انکار کر دیا۔ تاہم اُس نے اس خدشے کا اظہار کیا کہ بینک کا عملہ اس کا رروائی میں ملوث ہے اور اس بارے میں ایک سٹاف ممبر کا نام بھی لیا۔ چونکہ شکایت کنندہ بینک لون کی سہولیات لینے سے انکاری تھا لہذا بینک کو ہدایت کی گئی کہ متعلقہ بینک افسر سے فون پر شکایت کنندہ سے گفتگو کی CD اور اس کی انگریزی میں دستاویز مہیا کی جائے۔ چنانچہ بینک نے ہدایت کے بموجب گفتگو کا ریکارڈ مہیا کر دیا۔ جس کا عمیق جائزہ لینے پر معلوم ہوا کہ بینک کا متعلقہ افسر بھی فون پر شکایت کنندہ ظاہر کرتے ہوئے پرسنل لون اور کریڈٹ کارڈ کی درخواست کر رہا تھا۔ بعد ازاں بعد بینک افسر نے صورتحال کے اشکارہ ہونے پر تسلیم کر لیا کہ دونوں سہولیات اُس نے ہی شکایت کنندہ کے نام پر حاصل کی ہیں۔

شکایت سے متعلق باقاعدہ سماعت کے دوران بینک کو ہدایت کی گئی کہ چونکہ پرسنل لون اور کریڈٹ کارڈ شکایت کنندہ نے حاصل نہیں کئے ہیں لہذا اس معاملہ کو حل کیا جائے۔

بینک نے معاملہ کی تحقیقات کرنے کے بعد -/378,579 روپے کا قرض شکایت کنندہ کے نام سے حذف کر دیا۔

کیس اسٹڈی ۹: رقم کی خردبرد

شکایت کنندہ نے اپنی شکایت میں لکھا تھا کہ ڈیمانڈ ڈرافٹ اور پے آرڈر خاصی تعداد میں فروری 2007 سے اکتوبر 2014 کے دوران اکاؤنٹ میں جمع کرائے گئے۔ تاہم ان کی رقم متعلقہ اکاؤنٹ میں جمع نہ کی گئی۔ شکایت کنندہ نے بینک انتظامیہ کو اس بارے میں اطلاع دی مگر کوئی نتیجہ برآمد نہ ہوا لہذا بینکنگ محتسب کے ادارے میں شکایت درج کرائی گئی۔

بینک سے شکایت کے بارے میں رپورٹ طلب کی گئی تو بینک نے مطلع کیا کہ ڈرافٹ اور پے آرڈر کی رقم روزانہ کی بنیاد پر متعلقہ اکاؤنٹ میں جمع کی جا رہی ہے۔ تاہم کثیر تعداد کے پیش نظر کام کی تکمیل کے بارے میں حتمی تاریخ نہیں دی جاسکتی۔

بینک کی یقین دہانی کے بعد بھی کئی ماہ گزر گئے لیکن بینک نے تکمیل کی رپورٹ نہ دی تو اس بارے میں باقاعدہ شکایت ہوئی جس میں بینک کے نمائندگان نے آگاہ کیا کہ متعلقہ ریکارڈ بینک میں موجود نہیں اور نہ ہی شکایت کنندہ نے اس ضمن میں کوئی تعاون کیا ہے۔ لہذا مزید وقت دیا جائے۔

بینک کی استدعا کو منظور کرتے ہوئے ایک ماہ کا وقت دیا اور ساتھ ہی شکایت کنندہ کو ہدایت دی کہ reconciliation میں بینک کو درکار معلومات فراہم کی جائیں تاکہ کام وقت پر تکمیل پاسکے۔ بعد ازاں بینک نے مطلع کیا کہ -/343,558 روپے متعلقہ اکاؤنٹ میں جمع کر دیئے گئے ہیں۔ شکایت کنندہ نے بھی رقم دی گئی مہلت کے دوران وصول ہونے کی تصدیق کر دی۔

کیس اسٹڈی ۱۰: ڈیکیتی کے دوران ضمانت کے طور پر رکھے گئے طلائی زیورات کی گمشدگی

شکایت کنندہ نے بینک سے گولڈ لون (Gold Loan) حاصل کیا اور ضمانت کے طور پر طلائی زیورات جن کا مجموعی وزن 324 گرام اور خالص وزن 169 گرام تھا، بینک کے پاس رکھوا دیئے۔ بعد ازاں اس کے علم میں آیا کہ مذکورہ بینک میں ڈیکیتی کی واردات ہوئی ہے جس میں اس کے طلائی زیورات سمیت بینک کی تحویل میں موجود تمام زیورات جن کا وزن 50 کلو گرام تھا، لوٹ لئے گئے۔ تاہم متعلقہ بینک مینیجر نے شکایت کنندہ کو یقین دہانی کرائی کہ اس کے پورے نقصان کا ازالہ کیا جائے گا اور اس وقت تک اسے دیئے گئے قرض پر مارک اپ بھی وصول نہیں کیا جائے گا۔ تاہم بعد ازاں اس کو کرائی گئی یقین دہانیوں پر کوئی عمل درآمد نہ ہونے پر اس نے بینکنگ محتسب کے ادارے میں اپنی شکایت پیش کی۔

ہماری مداخلت پر بینک نے بتایا کہ اس واقعہ کی رپورٹ شجاع آباد تھانہ میں 11 دسمبر 2017ء کو کرائی جا چکی ہے۔ جس کا FIR نمبر: 786/17 ہے۔ پولیس چھ میں سے چار ڈاکوؤں کو گرفتار بھی کر چکی ہے اور لوٹے گئے 49,600 گرام میں سے 1451 گرام اور 330 ملی گرام کے طلائی زیورات ان ملزمان سے، جن میں تین ڈاکو اور ایک بینک افسر شامل ہے، برآمد کئے جا چکے ہیں۔

ان میں شامل ایک ڈاکو سے -/1,240,000 روپے کی نقد رقم بھی برآمد کی گئی۔ بینک نے یہ طلائی زیورات سپرداری پر حاصل کر لئے۔ تاہم عدالت نے بینک کو پابند کیا کہ سپرداری پر حاصل کئے گئے یہ طلائی زیورات کسی کو نہ لوٹائے جائیں اور انہیں مقدمے کی سماعت کے دوران شہادت کے طور پر پیش کیا جائے۔

گولڈ لون کے حصول کے لئے بینک میں رکھے گئے تمام طلائی زیورات کا بیمہ دیکمپنیز کے ذریعہ کروایا گیا تھا۔ جس میں سے ایک کمپنی نے اس سلسلے میں ازالے کا دعویٰ تسلیم تو کیا لیکن اس ضمن میں کوئی ادا ایگی نہیں کی جب کہ دوسری کمپنی نے یہ دعویٰ مسترد کر دیا۔ اس سلسلے میں بینک نے ثالثی ایکٹ (Arbitration Act) کے سیکشن 20 کے تحت ایک مقدمہ سول کورٹ، لاہور میں دائر کر دیا۔

اس تمام معاملے کا جائزہ لینے کے لئے اس شکایت کی سماعت 12 دسمبر 2019ء کو ادارے کے ملتان میں واقع ضلعی دفتر میں ہوئی۔ اس سماعت میں بینک کی نمائندگی وکیل کے ذریعے ہوئی۔ جب کہ شکایت کنندہ خود پیش ہوا۔ بینک کے وکیل نے کہا کہ شکایت کنندہ کو 17 اپریل 2017ء کو ایک سال کے لئے -/450,000 روپے کا قرضہ دیا گیا جس کے عوض اس نے 169 گرام کے طلائی زیورات، جن کی مالیت -/692,900 روپے تھی، بینک میں گروی کے طور پر رکھے گئے۔ اس سلسلے میں 29 دسمبر 2017ء کو -/450,000 روپے قرضے کی رقم اور مارک اپ کے طور پر -/49,882 روپے رقم شکایت کنندہ پر واجب الادا تھی۔ ڈیکیتی ہو جانے کے باعث قرضے پر مارک اپ کو منجمد کر دیا گیا۔

بینک Arbitration Act کی دفعہ 20 کے تحت ایک مقدمہ سپینیز سول جج، لاہور کی عدالت میں دائر کر چکا ہے۔ علاوہ ازیں ایک نو جداری مقدمہ پہلے ہی جوڈیشل مجسٹریٹ کے روبرو زیر سماعت ہے جس میں فاضل جج صاحب نے اپنے 23 ستمبر 2019ء کے حکم نامے کے تحت بینک کو ہدایت کی ہے کہ عدالت کی جانب سے طلب کئے جانے پر یہ برآمد شدہ سونا عدالت میں پیش کرے۔ ایک ملزم کی ضمانت کی درخواست کی سماعت کے دوران لاہور ہائی کورٹ کے ملتان بیچ نے ٹرائل کورٹ کو ہدایت کی کہ وہ یہ ٹرائل تین ماہ کے اندر مکمل کرے۔ چنانچہ اس مقدمے کا فیصلہ جلد متوقع ہے جس کے بعد بینک برآمد کئے گئے طلائی زیورات نیلام کرے گا۔ جس میں ان زیورات کی قیمت اس روز مارکیٹ کے ریٹس سے کم نہیں ہوگی۔

بعد ازاں ان دعویٰ داروں کے ذمے قرض کی رقم اور اس وقت تک کی مارک اپ کی رقم وصولی کے بعد، گروی رکھے جانے والے وقت ان کے طلائی زیورات کے خالص وزن اور مارکیٹ میں ان کی قیمت کی صراف سے تصدیق کے بعد تمام دعویٰ داروں کو معاوضہ ادا کیا جائے گا۔ تاہم شکایت کنندہ نے اصرار کیا کہ اگر بینک اس کے گروی رکھے گئے تمام زیورات فوری طور پر اسے واپس کر دے تو وہ مارک اپ سمیت قرضے کی پوری رقم بینک کو ادا کرنے کو تیار ہے کیونکہ اسے اپنی بیٹی کی جلد ہونے والی شادی کے سلسلے میں ان زیورات کی ضرورت ہے۔

محتسب نے اس بات کو تسلیم کیا کہ بینک کی جانب سے اس سلسلے میں قابل عمل حل کے لئے کوششیں کی جا رہی ہیں تاہم ان کا موقف تھا کہ عدالت عالیہ کی جانب سے اس قانونی عمل کو تین ماہ کے اندر مکمل کرنے کے احکامات اور شکایت کنندہ کی فوری ذاتی ضرورت کو مد نظر رکھتے ہوئے بینک شکایت کنندہ کی اس کی پیشکش پر ہمدردانہ غور کرے۔

چنانچہ اس سلسلے میں متعلقہ احکامات جاری کر دیئے گئے۔

کیس اسٹڈی ۱۱: جعلی چیک

شکایت کنندہ کا 8 دسمبر 2012ء سے "Either or Survivor" کی ہدایات کے ساتھ اپنی اہلیہ کے ہمراہ متعلقہ بینک میں ایک مشترکہ کھاتہ ہے۔ اس نے نہ کبھی کسی چیک بک کے لئے درخواست دی اور نہ ہی کوئی چیک بک اسے فراہم کی گئی۔ اس کے باوجود اس کی اجازت اور اطلاع کے بغیر اس کے کھاتے سے 7.600 ملین روپے کی رقم نکال لی گئی۔ شکایت کنندہ نے بینک سے اس رقم کی واپسی کا مطالبہ کیا لیکن بینک نے اس کی شکایت پر کان نہ دھرے۔ جس کے بعد شکایت کنندہ نے اپنے نقصان کے ازالے کے لئے بینکنگ محتسب پاکستان کے دفتر سے رجوع کیا۔

محتسب کے ادارے کی جانب سے متعلقہ بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ کھاتہ کھولنے کے فارم، "ایس ایس کارڈ"، کھاتہ دار سے متعلق حاصل کی گئی معلومات (KYC) - 7,600,000/- روپے مالیت کا چیک مورخہ 12 اپریل 2017ء، کھاتے کا گوشوارہ، چیک بک کے اجراء کے لئے درخواست اور کھاتہ دار کی جانب سے اسے وصول کئے جانے کی رسید کے ہمراہ ایک تفصیلی رپورٹ ادارے کو پیش کرے۔ جس کے بعد بینک نے مطلوبہ دستاویزات ادارے کو فراہم کر دیں۔ ان دستاویزات کو جانچنے پر معلوم ہوا کہ:

شکایت کنندہ کے مطابق انہوں نے چیک بک کے اجراء کے لئے کبھی کوئی درخواست نہیں کی۔ چیک بک کے اجراء کی درخواست کا جائزہ لینے پر معلوم ہوا کہ اس پر کئے گئے دستخط شکایت کنندہ کے کھاتہ کھولنے کے فارم اور S.S.Card پر کئے گئے دستخطوں سے یکسر طور پر مختلف ہیں اس سے ثابت ہوا کہ چیک بک کا اجراء جعلی دستخط کے ذریعے ہوا۔

-/7,600,000 روپے کے چیک نمبر: 105805316 مورخہ 21 اپریل 2017ء کی جانچ کرنے پر دیکھا گیا کہ اس پر کوئی دستخط ہی نہیں کئے گئے۔

شکایت کنندہ کے مطابق انہوں نے چیک کے بارے میں کوئی ہدایت بھی نہیں دی۔ بینک نے بغیر دستخط کے پیش کئے گئے چیک پر ادائیگی کی جو قانون کی صریح خلاف ورزی تھی۔ علاوہ ازیں، چیک کی ادائیگی کے لئے نہ تو کوئی تصدیقی فون کیا گیا اور نہ ہی بینک اپنے دفاع میں اس بات کی کوئی وضاحت دے سکا کہ اس چیک کی جس پر کوئی دستخط نہیں تھے، ادائیگی کس طرح ممکن ہو سکی۔ مزید یہ کہ کے ذریعے 7.6 ملین روپے کی اس خطیر نقد رقم کی ادائیگی تعجب خیز تھی۔

بینک کی طرف سے اس غفلت کی سٹیٹنی کو مدنظر رکھتے ہوئے اس کیس کی ادارے کے ضلعی دفتر، راولپنڈی میں 2 مئی 2019ء کو سماعت کا فیصلہ کیا گیا۔

بینک کے نمائندے نے ادا شدہ چیک کے ہمراہ چیک بک کے اجراء کی درخواست پیش کی۔ اس درخواست کے معاینے پر معلوم ہوا کہ 105805316 تا 105805320 پانچ چیکس پر مبنی ایک چیک بک 21 اپریل 2017ء کو جاری کی گئی تھی۔ چیک بک کے اجراء کی درخواست پر کئے گئے دستخط شکایت کنندہ کے بینک کے موجود ریکارڈ بشمول کھاتہ کھولنے کے فارم اور S.S. Card پر کئے گئے دستخط سے یکسر مختلف تھے۔ جب کہ چیک نمبر: 105805316 پر جس کے ذریعے 7,600,000/- روپے کی ادائیگی کی گئی، کوئی دستخط ہی نہیں تھے۔ مزید جانچ کرنے پر یہ معلوم ہوا کہ مذکورہ چیک کی پشت پر نہ تو رقم وصول کرنے والے کے دستخط حاصل کئے گئے اور نہ ہی بینکاری کے مروجہ قواعد کے مطابق چیک کی پشت پر ادا کئے جانے والے نوٹوں کی مالیت درج کی گئی تھی۔

اس کے علاوہ بینک اس بات کا بھی کوئی ثبوت پیش کرنے سے قاصر رہا کہ بینک کی جانب سے کھاتے دار کو تصدیق کے لئے کوئی فون کیا گیا جب کہ بینک کے اپنے مقررہ بینکاری اصول کے مطابق اس بٹری رقم کی نقد ادائیگی کی صورت میں اس اصول پر عمل کیا جانا لازم تھا۔

بینک کے حکام نے مطلع کیا کہ اس جعل سازی میں ملوث سابق برانچ مینجر مفرور ہے اور بینک نے ابتدائی انکوائری کے بعد اس کی رپورٹ وفاقی تحقیقاتی ادارے (FIA) کو کر دی ہے۔ تاہم شکایت کنندہ کو پہنچنے والے اس مالی نقصان میں بینک نے اپنی کسی ذمہ داری کو تسلیم نہیں کیا۔

یہ ایک مسلمہ قانونی اصول ہے کہ آجر اپنے ملازم کی کسی دھوکہ دہی یا بدعنوانی کو جو اس نے دوران ملازمت کی ہو، ذمہ دار تصور کیا جاتا ہے۔ چاہے اس کا فائدہ آجر کو ہو یا نہ ہو۔

مندرجہ بالا شواہد اور دستیاب ثبوتوں کی بناء پر یہ فیصلہ کیا گیا کہ متعلقہ شکایت کنندہ اس بات کا حقدار ہے کہ بینک اسے 7,600,000/- روپے ادا کرے۔ چنانچہ بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ شکایت کنندہ کو 7,600,000/- کی رقم فوری طور پر ادا کرے۔ اس فیصلے کے بعد بینک نے (فیڈرل اومبڈسمن انسٹیٹیوشنز ریفرنس ایکٹ 2013 (FOIRA) کی دفعہ: 14 کے تحت بینکنگ محتسب پاکستان کے فیصلے کے خلاف صدر، اسلامی جمہوریہ پاکستان سے اپیل کی۔

تاہم بینکنگ محتسب کے حکم کو برقرار رکھتے ہوئے بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ مذکورہ حکمنامے کی تعمیل کرے اور 30 روز کے اندر اس پر عمل درآمد کی اطلاع بینکنگ محتسب کے دفتر کو دے۔

Contact Us

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

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

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

Karachi Secretariat

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

Telephone: +9221 - 99217334 to 38,
Fax: 9221-99217375
Email: info@bankingmohtasib.gov.pk

Rawalpindi Regional Office

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

Telephone: 051-9273252
Fax: 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
Fax: 081-9203145

Lahore Regional Office

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

Telephone: 042-99210444
Fax: 042-99210421

Peshawar Regional Office

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

Telephone: 091-9213438
Fax: 091-9213439

Multan Regional Office

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

Telephone: 061-9201482
Fax: 061-9201481