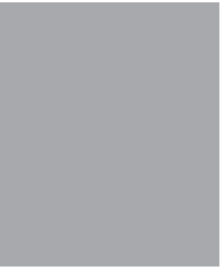


ANNUAL REPORT 2025



BANKING MOHTASIB PAKISTAN

بانکنگ موہتاسب پاکستان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



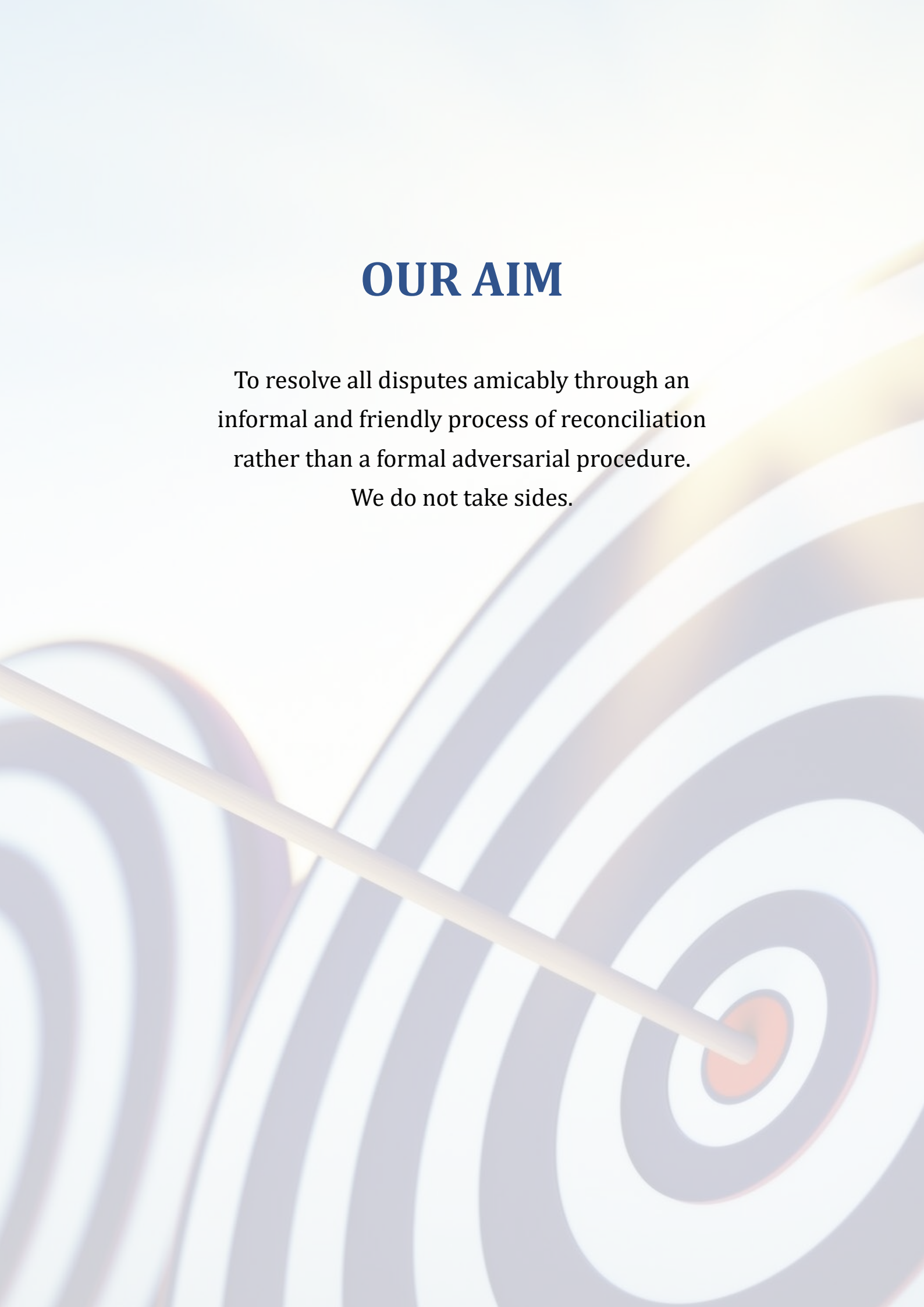
**The Annual Report of Banking Mohtasib Pakistan for the
year ending 31st December, 2025**

**(This is also the 20th year of the establishment of Banking
Mohtasib's Institution i.e 2nd May 2005)**

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.

A large, stylized target with concentric circles in shades of blue and purple. A wooden arrow is shown hitting the center bullseye, which is a small red circle. The background is a soft, light blue gradient.

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 complaints daily. We use a practical and rational approach to find fair and amicable outcomes in a manner that is informal and speedy.

Compassionate

Disputes, however 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.



Institutional Legal Framework

Institutional Legal Framework

- i. 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 the other enactments and confers upon Ombudsman additional power of review.
- ii. 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.
- iii. The governing laws under which the institution of Banking Mohtasib is functioning require that the Institution of Ombudsman 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/ bear minimal cost to the complainants/ parties in disputes.

Jurisdiction

The role of institution 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.

- i. In relation to all commercial banks operating in Pakistan, the Banking Mohtasib has been empowered to entertain complaints of the following nature:
 - a) 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.
 - b) Delays or fraud in relation to the payment or collection of cheques, drafts, other banking instruments or transfer of funds.
 - c) Fraudulent or unauthorized withdrawals or debit entries in accounts.
 - d) Complaints from exporters or importers relating to banking services and obligations, including letters of credit.
 - e) Complaints from holders of foreign currency accounts whether maintained by residents or non-residents.
 - f) Complaints relating to remittances to or from abroad.

- g) Complaints pertaining to markup or interest rates on the ground of a violation of an agreement or directives of State Bank of Pakistan.
 - h) Complaints relating to payment of utility bills.
- ii. 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:
- a) Corruption or mala fide practices by the officers of banks.
 - b) Gross dereliction of duty in dealing with customers.
 - c) Inordinate delays in taking decisions.
- iii. 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:
- a) Matters relating to grant of loans, advances or finances to customers.
 - b) Complaints against banks' loan and mark-up policies, risk policies, or product and service pricing as included in their schedule of charges and/ or any other policy matter.
 - c) Grievances of banks' employee or ex-employee pertaining to terms and conditions of their service also fall outside the jurisdiction of the Banking Mohtasib.

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:

i. 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.

ii. Standardization of Ombudsmen Institutions

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

iii. Compatibility with International Ombudsmen 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.

iv. Review and Representation

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

- a) 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.
- b) The Ombudsman shall decide the review petition within forty five days.
- c) In review, the Ombudsman may alter, modify, amend, or recall the recommendation, order or decision.

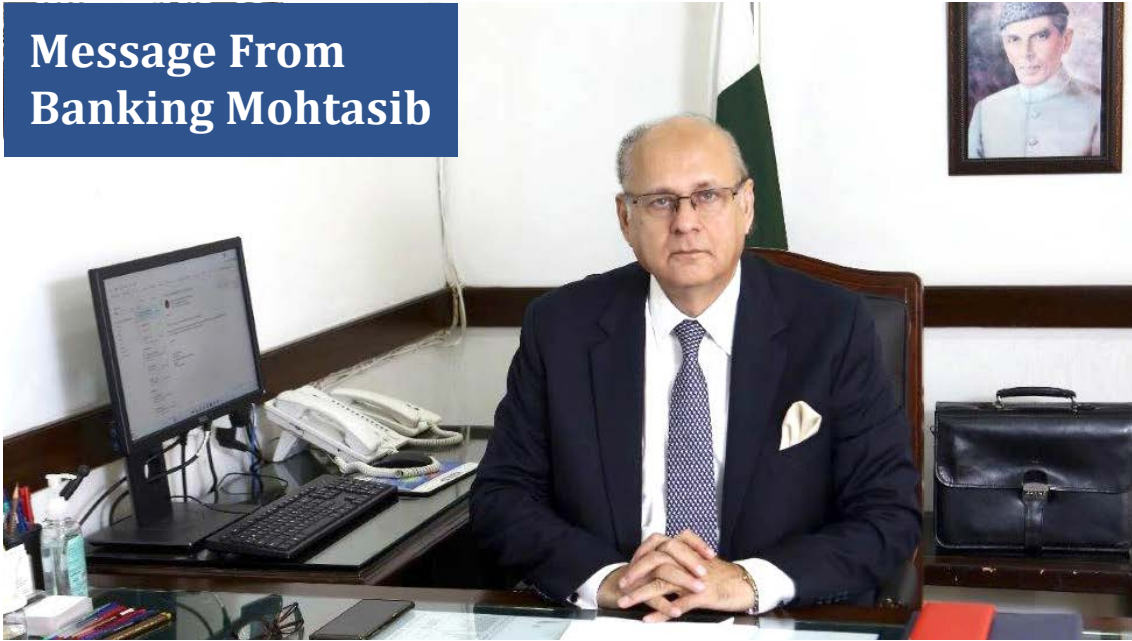
Section 14 of Act XIV of 2013 provides for a Representation to be made to the President of Islamic Republic of Pakistan in the following terms:

- a) 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.
- b) 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).
- c) The representation shall be addressed directly to the President and not through any Ministry, Division or Department.
- d) 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.

v. 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.

Message From Banking Mohtasib



On the basis of equity in common life and the guidance provided by Allah SWT in the Holy Quran, I begin my message with an Ayat from the Holy Quran: **إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ** (*Surely Allah loves those who uphold justice*). (49:9)

It is a matter of great privilege for me to serve as the Banking Mohtasib Pakistan and to follow the principles of justice as enunciated in the above verse. The concept of Mohtasib originates from Islamic ideology and serves as a “poor man’s court,” bringing the concept of justice to the doorstep of the public. It represents a modern adaptation of the Islamic principle of administrative accountability.

In exercise of the powers vested in it by law, the Office of the Banking Mohtasib Pakistan provides a free-of-charge and expeditious service to resolve disputes between banks and their customers and between banks avoiding lengthy and expensive litigation. At the same time, it draws attention of banks to ensure compliance of rules and regulations as communicated by State Bank of Pakistan and issues such as inefficiencies and lack of internal controls.

With the implementation of directives enforced by the regulator (SBP) upon banks to combat the growing incidents of cybercrime, it is seen that perpetrators have adopted other modus operandi to defraud banking customers. A large number of general public who became victims of online and digital banking fraud have reported such cases to the Banking Mohtasib. It is thus, imperative for the banking industry to further strengthen and enhance its firewalls, particularly those related to digital banking security features.

Nonetheless, the confidence reposed by the public in the institution of the Banking Mohtasib has grown steadily over the years as would be seen from the reported figures. Customers have been filing complaints through the online web portal in

writing and through Prime Minister's portal as well as through 'SUNWAI' portal, the platform introduced by State Bank of Pakistan for redressal of public grievances. A sizeable number of complaints have also been received through the Wafaqi Mohtasib and the Overseas Pakistanis Department.

I am pleased to inform that during the year 2025, 36,280 complaints were resolved, which included complaints brought forward from previous years, and relief amounting to Rs. 1,879.766 million was provided to banking customers. Out of the total complaints, 32,002 were resolved amicably, while 1,973 formal orders were passed after hearings of cases at Karachi and our regional offices. In cases where complainants were unable to reach BMP regional offices due to financial constraints or otherwise, their viewpoints were obtained telephonically and their cases were decided accordingly, ensuring access to justice at their doorstep.

It remains our endeavor to decide complaints on merit within the stipulated time frame so that complainants may receive timely relief. While the majority of complaints were resolved promptly, complaints relating to fraudulent activities, cybercrimes, and parallel banking often take longer time in resolution due to complicated nature of transactions.

Human resources play a vital role in the success of any organization. The Banking Mohtasib Secretariat is equipped with experienced and knowledgeable Advisors duly supported by young and energetic staff who work with devotion to provide relief to the complainants. Due to consistent increase in the number of complaints in recent years, it has become necessary to enhance the staff strength, and suitable arrangements in this regard are being made despite the budgetary constraints.

For the ongoing capacity building of human resources, and despite limited resources, training sessions, seminars, webinars, and workshops are arranged for the staff of the Banking Mohtasib. These initiatives have had a positive impact on the performance of individuals and their professional development. Another significant step taken during the year was by initiating an internship program at our Karachi Secretariat of the Banking Mohtasib. Students from different universities were invited and subsequently six candidates were selected and provided with three months of in-house training. The primary objective of this initiative was to equip intending candidates with in-depth knowledge of the banking industry.

It is a matter of great pride that the performance of the institution of the Banking Mohtasib has been appreciated at the highest level, including by the Honorable President of the Islamic Republic of Pakistan, who, as the Appellate Authority, generally upholds the orders and decisions of the Banking Mohtasib. In this regard, I have to express my gratitude for Retd. Justice Irfan Qadir who as Consultant (Legal Affairs) at President's Secretariat has been a source of great help and guidance in resolving customer grievances.

I am also personally grateful to the Governor, State Bank of Pakistan, for extending invaluable cooperation and support. On our suggestion, the State Bank has issued directives to banks for strengthening and improving internal controls. I would also like to extend my sincere thanks to the Federal Minister for Law & Justice, Federal Secretary and other officials of the Ministry of Law and Justice and the Ministry of Finance for their continued support and assistance to the institution of the Banking Mohtasib.

Besides the statistical details of the complaints received and resolved, a few case studies have also been included in this report, which would be valuable for training of new entrants in the banking industry as well as for disseminating knowledge among readers. Confidentiality is an essential element in the banker–customer relationship; therefore, utmost care, caution, and prudence have been exercised to ensure the privacy of all concerned stakeholders.

I, with humility, pleasure, and honour hereby present the Annual Report of Banking Mohtasib Pakistan for the year 2025.

Sirajuddin Aziz

Banking Mohtasib Pakistan



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



The Banking Mohtasib, Mr. Sirajuddin Aziz called on President of Islamic Republic of Pakistan, Mr. Asif Ali Zardari on 20th May, 2025 at Aiwan-e-Sadr, Islamabad.

The President assured the Banking Mohtasib of his full support and urged him to ensure speedy redressal of public grievances.





**Twenty years of
Banking Mohtasib Pakistan
(Established on 2nd May, 2005)**



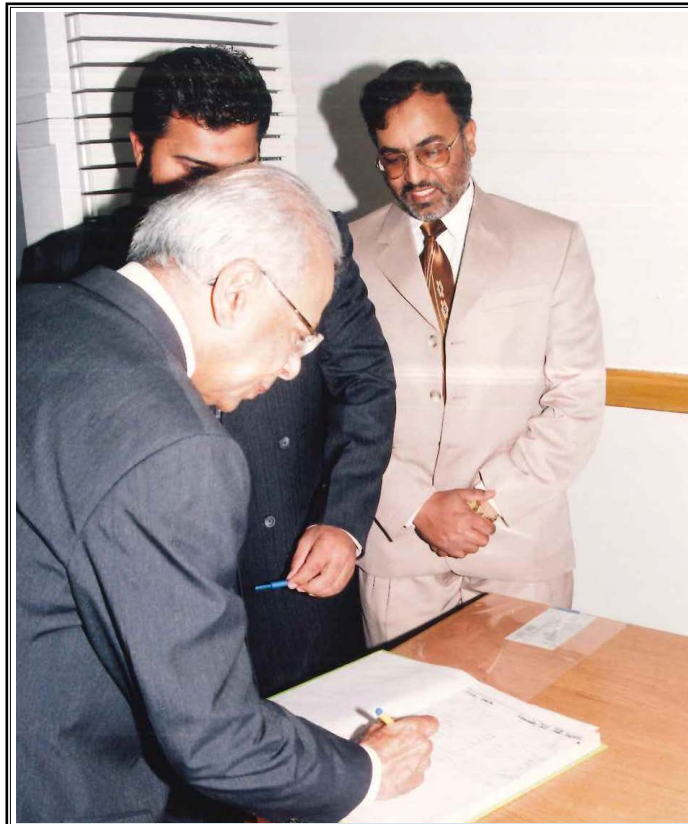
Glimpses from the Past

The then Governor State Bank of Pakistan Dr. Ishrat Husain visiting the Karachi Secretariat of Banking Mohtasib Pakistan on November 22, 2005



Introductory session of Banking Mohtasib held at Habib Bank Plaza for Bank Officials

Glimpses from the Past



Dr. Ishrat Husain writing his comments in visitors book on the occasion of inauguration of Banking Mohtasib Office



Group photo taken on the occasion of the Annual Lunch held on 23rd December, 2023. From L to R Senior Advisors, M/s S. Faheemuddin Ahmed and Anwer A. Chaudhry; Banking Mohtasib, Mr. Sirajuddin Aziz, Ex. Banking Mohtasibs, M/s Mansur ur Rehman Khan and (late) Anisul Hassnain Musavi; Senior Advisors M/s Farhat Saeed and Muhammad Ali Jangda



20 years of Banking Mohtasib Pakistan



Banking Mohtasib Pakistan

2nd Annual Conference 2025

Theme: Work Ethics

4th October 2025



BMP Officials call on Syed Babar Ali: His recorded Message for BMP's Conference is appended

Syed Babar Ali is a Pakistani businessman, philanthropist and a former caretaker Finance Minister. He is the founder of Packages Limited, Milk-pack Limited (now owned by Nestlé Pakistan) and Lahore University of Management Sciences. Syed Babar Ali School of Science and Engineering is named after him.

Syed Babar Ali was born on 30th June, 1926 to a businessman, Syed Maratib Ali, in Lahore. He graduated from the Government College, Lahore; for further studies he went to the University of Michigan. In 1947, he moved to the newly-created state of Pakistan. He briefly studied at Harvard School of Business which helped him later founding a business school.

He served as the First and Founder Chairman of National Fertilizer Corporation of Pakistan (NFC) from 1973 until 1980. He is the Chairman of Sanoft-Aventis Pakistan Limited, Siemens Pakistan Engineering Company Limited, and Coca-Cola Beverages Pakistan Limited.

In 1992, he founded 'Ali Institute of Education' for training of primary and secondary school teachers. He served as the Minister of Finance, Economic Affairs & Planning in the caretaker set-up in 1993.

Mr. Babar Ali promoted the cause of the World Wide Fund for Nature where he served in various positions, both in Pakistan and internationally, from 1972 to 1996. He was the International President of WWF from 1996 to 1999 succeeding Prince Philip, Duke of Edinburgh.

Syed Babar Ali received honours and awards from the Government of Sweden, the Government of Netherlands, an Order of the British Empire from Britain (1997), and was awarded an Honorary Doctorate Degree of Laws from McGill University, Montreal, Canada.



The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz met the former caretaker Finance Minister and Chairman of Lahore University of Management Sciences (LUMS), Syed Babar Ali in Lahore on 18th September, 2025. Senior Advisor, Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Farhat Saeed and Deputy Director, Mr. Muhammad Mushtaq from Regional Office, Lahore also attended the meeting.

Mr. Sirajuddin Aziz expressed his deep appreciation to Syed Babar Ali for his dynamic leadership in business industry and the invaluable contribution in the educational field, particularly the setting up of the prestigious institution like LUMS. He presented his book 'Corporate Success Engaged Leadership: Insights & Strategies' to Mr. Babar Ali. Mr. Babar Ali also presented his autobiography titled 'Learning from Others' to Banking Mohtasib and his colleagues.

During the meeting Mr. Sirajuddin Aziz informed Mr. Babar Ali that the institution of Banking Mohtasib Pakistan would be celebrating 20 years of its establishment by holding a Conference on 'Work Ethics' in Karachi on 4th October, 2025.

He requested Mr. Babar Ali, to record a video message for the Conference. Acceding to the request, he recorded the following video message:

Message

"This is Babar Ali. I would like to congratulate the government for setting up this institution of Ombudsman, especially in the banking sector. It gives comfort to people that there is an opportunity for them to get quick and just relief against issues that might be bothering them with the banking system. The digital introduction into banking makes the work of the Ombudsman still more critical and more necessary. I wish this institution success, and I hope it will bring the relief that people are looking for, both in terms of time and cost.

Thank you."



20 years of Banking Mohtasib

2nd Annual Conference held to celebrate 20 years of Establishment of Banking Mohtasib

The second Annual Conference was held for two days at Karachi. First day was allotted to internal house working as the participants from all over Pakistan and officials of Karachi Secretariat were divided into five groups to study, converse and reach to some conclusions/ recommendations. (Details of the groups and the subjects are on page 9-11) These workshops were held at NIBAF, Karachi on 3rd October, 2025.

Presentations

On the conclusion of the group study, the group members made presentations of their joint thoughts to Banking Mohtasib and his team of Sr. Advisors/ Advisors. Mr. Khawar Khaldoon Rana, Director, Legal Services Department, SBP also attended the presentation ceremony and expressed his views on the group study related to legal issues.

Conference

On the second day, i.e 4th October, 2025, the Conference held at Royal Rodale Club was inaugurated by Dr. Ishrat Husain, former Governor, State Bank of Pakistan. Before the inauguration, the video message of iconic personality of the Business and Education, Syed Babar Ali was played. This message was specially recorded by him for the Conference on the request of the Bankign Mohtasib, Mr. Sirajuddin Aziz.

The theme of the Conference was “Work Ethics”.



The former Governor, State Bank of Pakistan, Dr. Ishrat Husain has urged the Banking Mohtasib Pakistan to expand his outreach to smaller towns and rural areas where public awareness is low and banking issues are often more severe than in major cities.

At the event held in Karachi on 4th October 2025 to commemorate the 20th anniversary of the Banking Mohtasib Pakistan, he congratulated the Banking Mohtasib Pakistan on two decades of dedicated service and appreciated the institution’s critical role in providing affordable and timely justice through a quasi-judicial framework.

Highlighting the origins of the Ombudsman concept from developed nations, he emphasized its importance in offering citizens an alternative to lengthy and expensive litigation processes.

While commending BMP's achievements, he stressed the need to expedite complaint resolution to avoid delays similar to the judicial system. He encouraged BMP to focus less on monetary figures and more on maximum redressal of complainants’ grievances.

Dr. Ishrat Husain emphasized the importance of IT literacy across all levels of staff to improve productivity, regardless of age or technical background.

Regarding the BMP Annual Report, he praised its quality but proposed deeper analytical insights, including frequency and nature of complaints. He also stressed the need for inclusion of microfinance banks under BMP's jurisdiction. He recommended the Annual Report be discussed with stakeholders



and submitted to the President for potential policy improvements.

He further suggested engaging with the Pakistan Banks' Association (PBA) on sector wise issues and initiating bilateral discussions with individual banks facing higher complaint volumes to safeguard their reputations.

Mr. Justice (R) Irfan Qadir, Consultant (Legal Affairs) to the President of Pakistan while recording his appreciation for the Banking Mohtasib Pakistan, praised BMP's remarkable efforts in protecting the rights of banking customers and emphasized the importance of legal integrity, speedy justice, and ethical conduct in public institutions.

Mr. Justice (R) Irfan Qadir reflected on his experience of over one and a half years as a Legal Consultant during which he reviewed and adjudicated more than 500 representations covering a wide range of banking issues. These included spoofed calls, ATM fraud, digital banking transactions, IBFT issues, staff misconduct, loan and locker disputes, account blockages, succession matters, dormancy, and service deficiencies. He noted that in nearly all cases, BMP had already provided thorough relief, and he was able to further enhance outcomes by including applicable mark-up or KIBOR, thereby reinforcing citizens' rights.

He was of the view that both BMP and the President's Office were torchbearers of justice, ethics, and protection of fundamental rights.

Mr. Justice (R) Irfan Qadir also spoke on the importance of Work Ethics, sharing several personal anecdotes from his career. He recalled a lesson from his father, who taught him the value of humility and ethical conduct early in life.

He cited examples of professional integrity, such as refusing to cash a blank cheque offered in gratitude by a client and taking on pro bono cases, including support for an acid attack survivor who later received treatment abroad. These, he said, were true reflections of ethical practice.

Mr. Justice (R) Irfan Qadir concluded by urging all public servants and legal professionals to act with a clean conscience and clear intent, drawing inspiration from the dedication shown by BMP and his leadership.

Earlier, the Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz presented the welcome address.

Mr. Zafar Masud, President Bank of Punjab and Chairman of Pakistan Banks' Association spoke on IC-Miraculous Escape and Work Ethics at the Conference. He was floored with questions about his near to death experience and he very elaborately redrew a picture of his near handshake with death.

Dr. Moiz Hussain founder of Institute of Mind & Sciences/ Motivational Specker, spoke on "A bigger / higher purpose in life".

Mr. Khawar Khaldon Rana, Director, Legal Services Department, State Bank of Pakistan spoke on Mediation, Arbitration & Adjudication.

An opportunity was also provided to a complainant, Ms. Syedah Batoool Hassan Rizvi to share her experience at the Office of BMP. She paid rich tributes to Mr. Sirajuddin Aziz and his team at Banking Mohtasib for their efforts to the resolution of her grievance. She also praised Mr. Justice (R) Irfan Qadir who had very efficiently handled her complaint.

Sr. Advisor, Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Farhat Saeed spoke about the aims and objectives of the Conference.

Mr. Yameen Farooqui Advisor BMP presented the vote of thanks at the conclusion of the Conference.

Ms. Samreen Tanveer Deputy Director, Banking Mohtasib Pakistan conducted the proceedings of the Conference in an efficient and graceful manner.

Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz and Distinguished Guests addressing the Conference



Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz presenting the welcome address



Mr. Zafar Masud, President, Bank of Punjab



Dr. Moiz Hussain, founder of Institute of Mind & Sciences and Motivational Speaker



Mr. Khawar Khaldoon Rana, Director, Legal Services Department, State Bank of Pakistan speaking on Mediation, Arbitration and Adjudication



Syedah Batool Hassan Rizvi speaking about her experience at the Office of Banking Mohtasib Pakistan



Sr. Advisor, Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Farhat Saeed speaking about the aims and objectives of the Conference





Group photograph of Senior Advisors with Mr. Justice (R) Irfan Qadir.



Group photograph of Guest Speakers with Mr. Justice (R) Irfan Qadir.

Presentation of Bouquets to Distinguished Guests



Presentation of Mementos to Distinguished Guests





Mr. Sirajuddin Aziz addressing the participants of the workshops and the officials of Banking Mohtasib Pakistan at NIBAF, Karachi on October 3, 2025

Workshops held by officials of Banking Mohtasib Pakistan

As part of Conference and with a view to keeping its staff abreast with the advanced technical skills and practices, the institution of Banking Mohtasib Pakistan held five workshops at the National Institute of Banking and Finance (NIBAF), Karachi on 3rd October 2025 on the following topics:

1. Mediation, Arbitration & Adjudication

Sr. Legal Advisors

Mr. Shahid Mahmud Khan – **Team Leader**

Mr. Saleem Akhtar

Deputy Directors

Mr. Rana Irfan Shahid

Mr. Anjum Shaheen

Mr. Satish Inder Jesrani

Assistant Directors

Bibi Zareena

Mr. Mohsin Ali Khan (Regional Office, Multan)

Consultant/Regional Manager

Mr. Ejaz Ahmed (Regional Office, Quetta)

Officer

Mr. Salamul Haq

2. Basics of Investigation & How to Conduct Investigation

Sr. Advisor

Mr. Muhammad Yousuf Imran – **Team Leader**

Advisor

Mr. Riaz Hamdani

Assistant Directors

Mr. Kazi Raheel Javed

Mr. Fahad Haqnawaz

Mr. Essa Khan (Regional Office, Quetta)

Mr. Usama Zulfiqar (Regional Office, Faisalabad)

Sr. Officer

Ms. Beenish Khan

Officer/Office Assistant

Mr. Hassan Ali

Mr. Wajahat Khan

3. Complaint Management System (CMS)

Advisor & Deputy Director

Mr. Ali Hussain Brohi – **Team Leader**

Syed Subhan Ali Rizvi – **Team Leader**

Advisor

Mr. Ashraf Ahmed (Regional Office, Lahore)

Deputy Directors

Mr. Muhammad Saood

Mr. Muhammad Mushtaq (Regional Office, Lahore)

Mr. Khalid Maqsood (Regional Office, Lahore)

Senior Officer

Ms. Nighat Jabeen

Officers

Ms. Khushbakht Mohsin

Syed Mohiuddin

4. Digital Banking

Advisor

Mr. Nawroz Mohammed Ali – **Team Leader**

Deputy Directors

Mr. Muhammad Ikram

Mr. Rahim Rajan

Consultant

Mr. Rehmatullah (Regional Office, Peshawar)

Assistant Directors

Ms. Afshan Inam

Mr. Sajid Hussain Thaheem

Senior Officer

Mr. Maqsood Ahmed (Regional Office, Lahore)

Officer

Ms. Mehak Kiran

5. Crypto Currency

Advisor

Mr. Yameen Farooqui – **Team Leader**

Deputy Directors

Mr. Aamir Ali

Ms. Fouzia Salman

Assistant Directors

Mr. Muhammad Junaid

Mr. Abdul Qadeer Sheikh

Mr. Mehboob Azam Khan (Regional Office, Peshawar)

Consultant

Mr. Muhammad Shafaqat Ali (Regional Office, Multan)

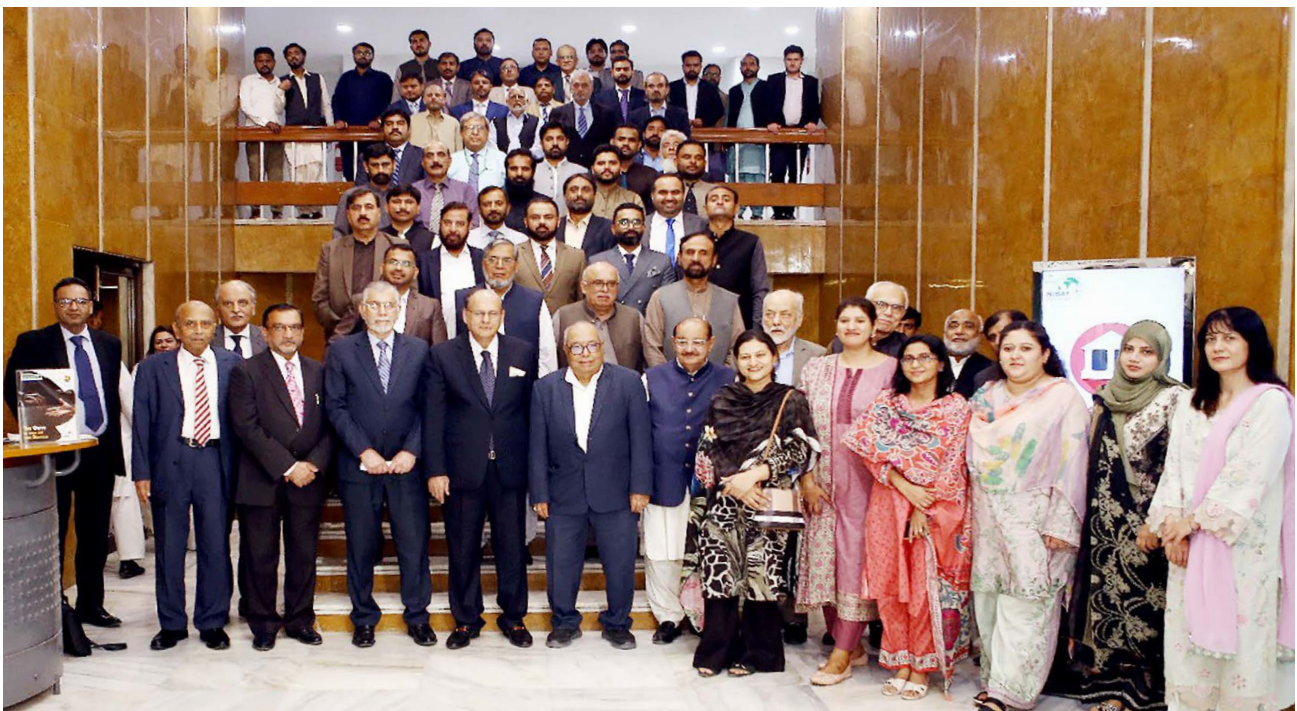
Sr. Officer Assistant

Mr. Muhammad Nabeel

These workshops were a great success and hopefully would help the staff in proper discharge of their duties as well as to bring about efficiency in the working and making smart decisions. Besides the officials / staff of Karachi Secretariat, the staff members from all the seven Regional Offices of BMP also participated in the day-long workshops.

Earlier, Sr. Advisor, Mr. Farhat Saeed briefed the participants about the aims and objectives of the workshops.

The presentations made after the Groups' discussions were highly appreciated by the Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz.

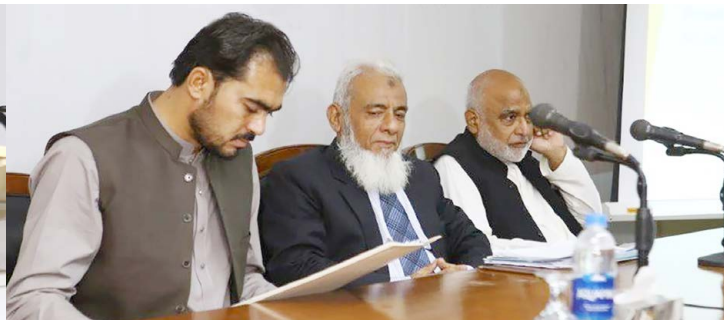


Group Photo of the participants of the workshops with the officials and Banking Mohtasib, Mr. Sirajuddin Aziz on October 3, 2025 at NIBAF, Karachi

Group Discussion



Group Presentations



Dinner hosted in honour of the participants of 2nd Annual Conference



Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz speaking at a dinner hosted in honour of the participants of 2nd Annual Conference at his residence on October 4, 2025



Group photo of the participants and Guest Speaker at a dinner hosted in their honour by Banking Mohtasib on October 4, 2025



Photograph taken on the occasion of a dinner hosted by Mr. Sirajuddin Aziz in honour of the participants of 2nd Annual Conference



Lady participants photographed at a dinner hosted by the Banking Mohtasib at his residence on October 4

Dinner hosted at DHA Club in honour of the participants of the Conference on October 3, 2025



Photograph taken on the occasion of the dinner hosted at DHA Club



Some of the participants photographed at the dinner held at DHA Club



Ladies photographed at the dinner hosted at DHA Club



**Receipt & Disposal of
Complaints during the
year ending on
31st December, 2025**

Receipt & Disposal of Complaints in 2025

The law under which the institution has been established provides that the Banking Mohtasib Pakistan shall facilitate the amicable resolution of complaints. However, in certain situations a tripartite across the table dialogue or a formal hearing is arranged to provide opportunity to both the parties to present their view point face to face, after which appropriate findings are forwarded to the concerned parties for implementation.

During the period under review, 35,130 complaints were received, while 13,793 complaints were brought forward from the previous year. Thus, making a total of 48,923 complaints in hand, out of these, 32,002 complaints were resolved amicably through reconciliation while formal hearings, findings/orders were passed in 1,973 cases.

Moreover, 2,305 complaints were found to be incomplete and required additional information, or were rejected for being frivolous or beyond jurisdiction, as they pertained to insurance matters, microfinance banks/fund managers, or administrative issues of banks.

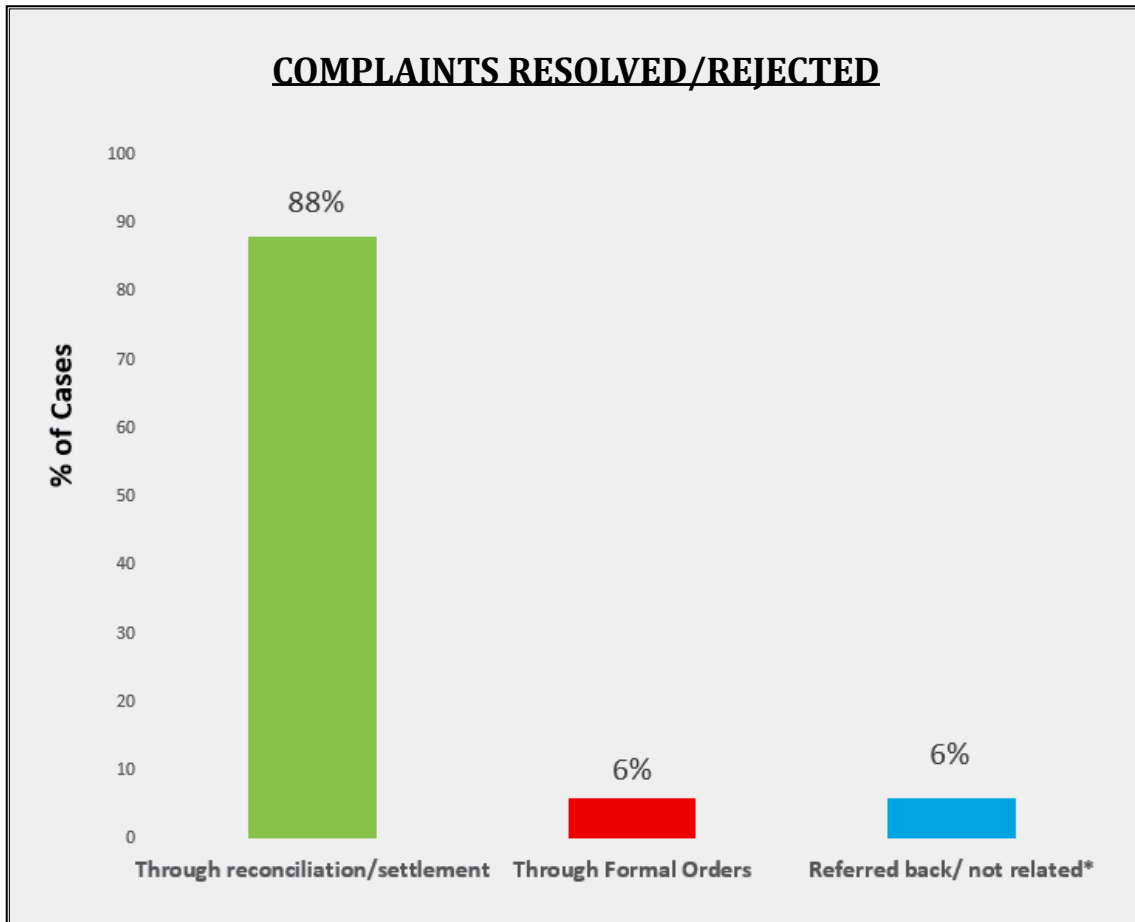
Complaints relating to the banking sector received through the Prime Minister's Portal (a government-owned system based on a mobile application) totaled 7,342 during the year under review, compared to 7,193 complaints received last year, reflecting a 2% increase.

Meanwhile, 27,788 complaints were lodged directly with the BMP Office, showing an 18% increase compared to 23,409 complaints received in the preceding year.

Overall, there was an 15% increase in the total number of complaints received during the year 2025 as compared to the previous year. Moreover, a significant improvement (31% increase) was observed in the disposal rate of complaints, while the pendency of cases was reduced to 8%.

The receipt and disposal of complaints during the year are as under:

Complaints carried forward from 2024		13,793
New complaints received in 2025		35,130
Total		48,923
Cases Decided / Disposed of		-
Orders issued by Banking Mohtasib	1,973	-
Resolved amicably with the approval of Banking Mohtasib	32,002	-
Incomplete/not related/ seeking further information/ documents & service matters complaints	2,305	-
Complaints disposed of		36,280
Complaint outstanding as of December 31, 2025		12,643
Relief provided to the Complainants		Rs 1,879.766 (M)

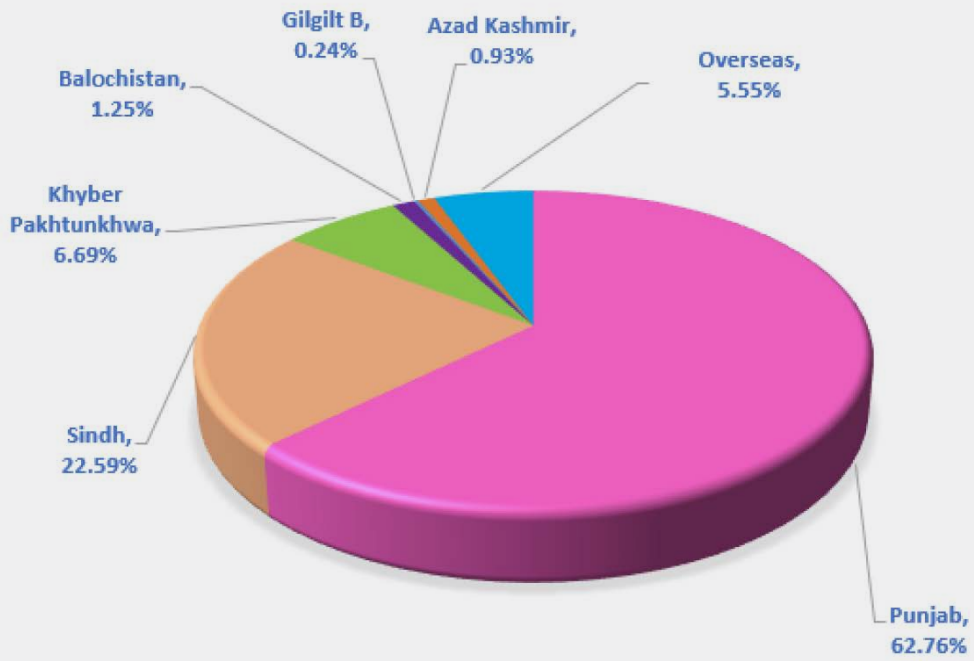


Region-wise Break-up of Complaints received during the year 2025

The table given below shows region-wise breakup of complaints received against commercial banks with branches spread all over the country while the pie chart compares the percentage of complaints received (region-wise) during the year 2024.

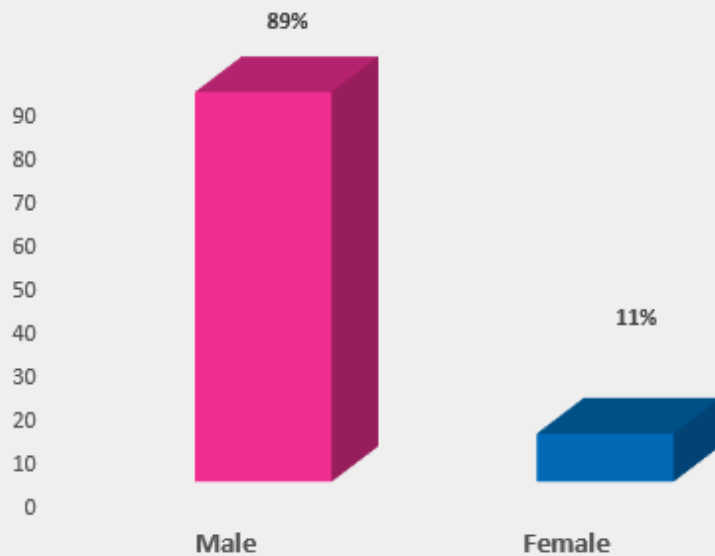
Region	Complaints received during the year
Punjab	22,046
Sindh	7,935
Khyber Pakhtunkhwa	2,349
Balochistan	438
Gilgit Baltistan	85
Azad Kashmir	327
Overseas	1,950
Total	35,130

TOTAL COMPLAINTS - REGION WISE 2025



Gender-wise Break-up of Complaints

GENDER - WISE BREAKUP OF COMPLAINTS



Breakup of Complaints received during the year 2025

Large sized Banks*	23056
Medium sized Banks**	7346
Small sized Banks***	2965
Digital Banks	1505
Others	258
Total	35130

*Allied Bank Limited, Bank Alfalah Limited, Habib Bank Limited, Meezan Bank Limited, MCB Bank Limited, National Bank of Pakistan, United Bank Limited

**AlBaraka Bank (Pakistan) Limited, Askari Bank Limited, Bank AL Habib Limited, The Bank of Khyber, The Bank of Punjab, Bank Makramah Limited (Former Summit Bank), Faysal Bank Limited, Habib Metropolitan Bank Limited, Standard Chartered Bank (Pakistan) Ltd

***Bank Islami Pakistan Limited, Citibank N.A., Dubai Islamic Bank Pakistan Limited, First Women Bank Limited, JS Bank Limited, MCB Islamic Bank, Punjab Provincial Cooperative Bank Ltd., Samba Bank Limited, Sindh Bank Limited, SME Bank Limited, Soneri Bank Limited, Zarai Taraqati Bank Ltd.

Breakup of Complaints in terms of Conventional & Islamic Banks

Conventional/Commercial Banks	25081
Islamic Banks	8286
Digital Banks & other Micro Finance Banks etc.	1763
Total	35130



Overview of Last Three Years Performance

Receipt and Disposal of Complaints during last Three Years

Year	Brought Forward from last year	Complaints Received	Total	Amicably Resolved through Reconciliation	Formal Order Passed after Hearing	Rejected	Carried Forward	Amount Granted/ Relief Provided to Complainants (Rupees in million)
2023	7607	28830	36437	21886	676	2931	10944	1,268.4
2024	10944	30602	41456	24498	1330	1925	13793	1,646.1
2025	13793	35130	48923	32002	1973	2305	12643	1,879.8

Total Number of Hearings Held and Orders Passed

The following table gives a view of total number of complaints resolved at this office by formal orders passed during the last three years.

Year	Number of Hearings	Orders Passed
2023	760	676
2024	1530	1330
2025	2206	1973
Total	4,496	3,979

" ... Poor **communication**
is the **root**
of many **disputes** "

Category-wise Complaints (2023-2025)

S. No.	Categories	2023	2024	2025
		No. of Complaints	No. of Complaints	No. of Complaints
1	Internet Banking/IBFT/E-commerce/Mobile Banking/ Mobile App/ Digital Banking	4037	4535	5345
2	Frauds	3489	4171	4615
3	Consumer Products (credit/debit cards, personal/ auto/ agri loans etc)	3029	2871	2315
4	Account Related/Blockage/Dormant etc	2266	3208	4766
5	Service Inefficiency/ Delays/ Others	2144	2673	3596
6	ATMs	2138	2144	1839
7	Foreign Currency Account/Bank Guarantees/ Remittance	839	731	975
8	Insurance / Bancaassurance	776	405	285
9	Gross Dereliction of Duty/ Staff Misbehaviour	437	318	689
10	Pension Account	204	212	154
11	Exports/Imports	181	79	71
12	Parallel Banking	137	87	161
13	Utility Bills	55	62	34
14	Service Rules	53	60	85
15	Zakat Deduction	38	51	58
16	Breach of Confidentiality	34	24	84
17	Lockers	30	24	32
18	Miscellaneous/Others	1245	1754	2684
19	Complaints received through Prime Minister's Portal	7698	7193	7342
	Total	28830	30602	35130

* Miscellaneous includes complaints relating to Microfinance Banks, Investment Banks, SBP, National Savings, EOBI/Pension & others



Banking Mohtasib visits Ministry of Law & Justice

Banking Mohtasib visits Ministry of Law & Justice



Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz called on the Federal Minister for Law and Justice, Senator Azam Nazeer Tarar at Islamabad on July 17, 2025



Mr. Sirajuddin Aziz presenting the Annual Report of the Banking Mohtasib Pakistan to the Federal Secretary for Law and Justice, Mr. Raja Naeem Akbar in Islamabad on July 16, 2025



Group photo taken on the occasion of a meeting held between the Consultant (Legal Affairs) to the President of Pakistan, Mr. Justice (R) Irfan Qadir and the Banking Mohtasib, Mr. Sirajuddin Aziz in Islamabad on July 14, 2025



Group photo taken on the occasion of a meeting of Banking Mohtasib and his team with the Additional Secretary, Ministry of Law & Justice Mr. Owais Nauman Kundi in Islamabad on July 16, 2025



Glimpses of Activities

Mr. Sirajuddin Aziz attends 4th General Assembly of the Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association



The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz attended the 4th General Assembly of the Organization of Islamic Cooperation Ombudsman Association (OICOA) held in Tehran on 13-14 May, 2025.

The meeting was hosted by the President of the General Inspection Organization, Islamic Republic of Iran/ Vice President OICOA.

The main agenda of the meeting was as under:

- Activities of OICOA Ombudsman Association during the period 2024-25.
- Key Discussions and Recommendations made during the 12th OICOA Board Meeting.
- Expansion of OICOA Membership Among Other OIC Countries.
- Update on OICOA International Exchange-Based Internship and Specialized Training Program.
- Conduction of Online Capacity Building Sessions.
- Status of OICOA Annual Membership Fee.
- Update on OICOA Social Media Handles and Website.
- Address by OICOA Members/Honorary Guests.

Mr. Sirajuddin Aziz in his speech briefed the participants of the meeting about the working of Banking Mohtasib Pakistan and its achievements. He mentioned that we also use Artificial Intelligence tools for efficient disposal of cases.

Mr. Sirajuddin Aziz also offered to the member states to share their experiences of handling banking complaints, involving frauds, inclusive of digital frauds. The offer was appreciated by the participants of the meeting.



Book Launch of 'Mohtasib Ki Diary' by Federal Tax Ombudsman Dr. Asif Mahmood Jah



The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz has appreciated Dr. Asif Mahmood Jah, Federal Tax Ombudsman for his contribution and commitment to public service. He was speaking at the book launching ceremony 'Mohtasib ki Diary' of Mr. Asif Mahmood Jah at CAP Auditorium, Karachi on 10th September, 2025.

Following the book launching ceremony, Mr. Sirajuddin Aziz hosted a dinner in honour of Dr. Asif Mahmood Jah, on 10th September, 2025 which was attended by a delegation of FTO as well as his colleagues from Banking Mohtasib Pakistan.

Mr. Sirajuddin Aziz also graced the event of Book Launch held at Naseem Shah Auditorium, University of Karachi University on 23rd September. During the ceremony, Mr. Aziz addressed the audience and highlighted the significance of the book.

The event was held under the Chairmanship of Prof. Dr. Pirzada Qasim Siddiqui. Distinguished speakers, including renowned scholar and columnist, Mr. Mehmood Sham graced the occasion.



Effective Resolution of Complaints: Banking Mohtasib advises Banks to nominate Senior Level Officers for Hearings



The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz has advised the banks to ensure that their nominated representatives for the hearings are fully aware of the facts of complaints and duly authorized to take on the spot decision, where appropriate, to facilitate findings and effective resolution of complaints.

He made these remarks while presiding over a meeting of Key Contact Persons (KCPs) of nine commercial banks at NIBAF, Karachi on 8th July, 2025.

Mr. Sirajuddin Aziz pointed out that despite clear instructions in the hearing notices to nominate a representative not below the grade of Senior Vice President (SVP), it has been observed that representatives appearing for hearings are often below the specified grade and mostly are clueless about the case. He said that in most instances, opportunity is provided to the bank and the complainant to amicably settle the matter during the hearing. However, the representatives of banks who attend the hearings are often not authorized to take such decisions.

Responding to various suggestions put forward by the participants, Mr. Sirajuddin Aziz made the following observations:

- The Banking Mohtasib receives complaints that are redirected from the State Bank of Pakistan, Wafaqi Mohtasib, and other forums. These complaints are taken up directly with the respective banks.
- The suggestion to establish a dedicated portal for exchange of communication between BMP and banks will be considered in due course.
- Arrangements for online hearings are already in place; however, they are not applicable in all cases due to the complainant's varying ability to use technology.
- The inclusion of Microfinance Banks under the jurisdiction of the Banking Mohtasib Pakistan has already been taken up with the appropriate authorities.
- Banks may approach the BMP Office for the reconciliation of outstanding cases by providing a list of such cases from their end. This exercise can be conducted on a monthly or quarterly basis.

The Banking Mohtasib also suggested that in order to ensure smooth complaint resolution, Banks may consider amalgamation of Service Quality, Complaint Management, and Compliance Departments or these departments work in closer coordination.

Mr. Sirajuddin Aziz said that appropriate training should be arranged for the officials and staff of banks related to customer dealings. He added that the communication gap between the Head Office and branches have also been noticed.

He was of the view that at the time of Account Opening, the customers are not provided with the complete details of terms and conditions mentioned in Account Opening Form (AOF). It is mandatory that the customers are provided with a copy of AOF so that they can be aware of all the clauses mentioned therein.

He advised the banks to work on procedural and system related loopholes in order to minimize the complaints.

Mr. Sirajuddin Aziz also advised the banks to exercise greater vigilance and ensure the presence of valid grounds before submitting review petitions.

Banking Mohtasib Stresses the Need for Strengthening Complaint Resolution Mechanism.



The Banking Mohtasib Pakistan visited the Head Office of Bank of Khyber in Peshawar on November 7, 2025.

During the visit, Mr. Sirajuddin Aziz met Mr. Hassan Raza, Managing Director and CEO of Bank of Khyber as well as members of the senior management team. Discussions focused on improving customer service framework, promoting transparency, and reinforcing responsibility on banking practices. The Banking Mohtasib has also shared valuable insights on strengthening complaint resolution mechanism and ensuring timely redressal of customer concerns.

Mr. Hassan Raza extended his gratitude to the Banking Ombudsman for his constructive feedback and reaffirmed Bank of Khyber's commitment to maintaining the highest standards of governance, accountability, and professionalism.



Banking Mohtasib Pakistan addressing a press conference on the occasion of the release of the institution's Annual Report for the year 2024 in Karachi on 21st April, 2024. The press conference was largely covered by both the print and electronic media.

Banking Mohtasib Launches Internship Programme



The first three-month Internship Programme of the Banking Mohtasib Pakistan commenced on 1st December, 2025, marking an important initiative aimed at providing practical exposure and professional grooming of students in the fields of Law, Banking, Finance, and Business Administration.

Prior to the launch of the Programme, the Office of the Banking Mohtasib Pakistan formally reached out to several leading universities, including Iqra University, Khadim Ali Shah Bukhari Institute of Technology (KASBIT), Karachi Institute of Economics and Technology (KIET), University of Karachi, and Greenwich University, inviting them to nominate eligible students for the Internship Programme. The initiative received a positive response, and nominations were subsequently received from Greenwich University and the University of Karachi, following which candidates were shortlisted and selected through an interview process.

The batch comprises six interns, including two law students, three business students from the University of Karachi, and one business student from Greenwich University. The Internship Programme is designed to provide interns with comprehensive institutional exposure through a structured rotation across six different units, with interns spending two weeks in each unit to gain hands-on experience and a broader understanding of the organization's functions.

An orientation session was held on 2nd December, 2025 to familiarize the interns with the mandate, structure, and operational framework of the Banking Mohtasib Pakistan. During the session, Mr. Aamir Ali, Deputy Director (Investigation), briefed the interns on the organizational structure and the quasi-judicial role of the institution in resolving banking related complaints. Additionally, Syed Subhan Ali Rizvi, Deputy Director (IT), made a detailed presentation on the Complaint Management System (CMS), providing insights into the digital mechanisms used for complaint registration, tracking, and resolution.

The Internship Programme played a key role in helping the interns understand the working environment, procedural framework, and service-oriented mandate of the Banking Mohtasib Pakistan for resolving the disputes of the banking customers. The Programme also helped in laying a strong foundation for the learning and professional development of the interns. All the interns appreciated the role of the Banking Mohtasib in resolving the grievances of the banking customers in an efficient manner.



18th General Assembly meeting of the Asian Ombudsman Association followed by International workshop on “Effective Ombudsmanship for People’s Livelihood”

18th Meeting of the General Assembly of the Asian Ombudsman Association (AOA) was held on 9th September, 2025 at Nanjing, Giangsu Province, People’s Republic of China. This was followed by an International workshop on “Effective Ombudsmanship for People’s Livelihood” on 10th September, 2025. All the above events were hosted by H.E. Kui, Vice Chairman, National Commission of Supervision (NCS), China.

Mr. Anwer A. Chaudhry – Senior Advisor and Mr. Shahid Mahmud Khan – Senior Legal Advisor participated in the General Assembly meeting virtually while following officials attended the International workshop online:

Mr. Ali Hussain Brohi – Advisor, Mr. Aamir Ali, Mr. Satish Inder Jesrani and Ms. Fouzia Salman, Deputy Directors.

Diwali Celebration at BMP Karachi Secretariat



To express harmony and solidarity with the Hindu employees of the institution, Diwali was celebrated at Banking Mohtasib Pakistan, Karachi Secretariat on 22nd October, 2025

Children's Day Celebration

The Children's Day was celebrated at the Karachi Secretariat of Banking Mohtasib Pakistan on 18th June, 2025. Children of all the officials/ Staff (aged between 5 and 13 years) were invited for a get together to provide them an opportunity to visit the workplace of their parents and interact with them.

Games, talking sessions and lunch were arranged for the children and they enjoyed each and every moment of their wonderful whole day stay at the Karachi Secretariat.



Christmas Celebration at BMP Karachi Secretariat





Human Resource Development Efforts

Revamping of the institution of Banking Mohtasib Pakistan

The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz has announced significant measures to revamp the working of the institution of Banking Mohtasib Pakistan.

Addressing all the officers and staff at BMP, Karachi Secretariat on 26th June, 2025 in a Town Hall Meeting, he announced regularization of all the contractual support staff of the Banking Mohtasib Pakistan.

He also announced some changes in the designation of certain positions. He also indicated upgradation of some Advisors as Senior Advisors, Assistant Directors as Deputy Directors, Deputy Assistant Directors as Assistant Directors / Senior Officers.

All the measures so announced at the meeting have become effective from 1st July, 2025 after issuance of necessary office orders by the Administrative Division.

Mr. Sirajuddin Aziz also disclosed that on the lines of Annual Conference program initiated last year, this year a workshop would be held in Karachi in the month of September in which officers from Karachi Secretariat and Regional offices will participate. He asked the participants to suggest topics for the proposed workshop.

He also mentioned that talks were initiated with the State Bank of Pakistan and the Institute of Business Administration to impart training to our officers for further improvement of their drafting and investigation skills.

On the occasion, the Banking Mohtasib emphasized upon all the participants to adhere to extend best courtesies to the complainants. He also impressed upon them for strict observance of corporate codes.

Restructuring of Office of Banking Mohtasib

To streamline the working of Banking Mohtasib Office, the following re-structuring has been done to provide incentive to the Staff/Officials for ensuring their best endeavours/ efficiency:-

S.#	Post	Existing Equivalent Grade	Grade (Equivalent to BPS)
1	Office Assistant	BPS-07	BPS-09
2	Senior Office Assistant	---	11 (Newly Created)
3	Officer	---	14 (Newly Created)
4	Senior Officer	Existing post in Dy. Asst. Director/ Investigation Officer	BPS-16
5	Assistant director	BPS-17	BPS-17 (No Change)
6	Deputy Director	BPS-18	BPS-18 (No Change)
7	Joint Director	---	BS-19 (Newly Created)
8	Advisor/ Director	BPS-20	BPS-20

The Banking Mohtasib Pakistan has allowed this restructuring in accordance with the powers conferred on him under Section 17 (1) (3) of the Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act, 2013.

Upgradation

Senior Legal Advisor

Mr. Shahid Mahmud Khan, Legal Advisor has been posted as Senior Legal Advisor w.e.f. 1st July, 2025 against existing vacancy of SLA lying vacant since 2020 on the retirement of Mr. Aamer Aziz Saiyid (Late).

Senior Advisors

The Banking Mohtasib Pakistan has approved the upgradation of the following Advisors to the post of Senior Advisors on contract basis w.e.f. 1st July, 2025:-

- 1 - Mr. Muhammad Yousuf Imran.
- 2 - Mr. Mushtaq Ahmed.

Deputy Directors

As per recommendations of the Departmental Promotion Committee and in accordance with section 17(1) (3) of the Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act 2013, the Banking Mohtasib has allowed upgradation of the following Assistant Directors / Consultants (contractual employees) as Deputy Directors (equivalent BPS-18) with effect from 1st July, 2025:-

Syed Subhan Ali Shah Rizvi	Deputy Director, I.T.
Mr. Aamir Ali	Deputy Director-Investigation.
Mr. Satish Inder Jesrani	Deputy Director-Investigation.
Rana Irfan Shahid	Deputy Director-Legal.
Ch. Anjum Shaheen	Deputy Director-Investigation.
Rahim Rajan	Deputy Director-Investigation.
Ms. Fouzia	Deputy Director-Investigation.

Assistant Directors

Deputy Assistant Directors, Mr. Sajid Hussain Thaheem and Ms. Bibi Zareena have been upgraded as Assistant Directors (equivalent BPS-17) with effect from 1st July, 2025.

Redesignated as Senior Officers

Deputy Assistant Directors, Ms. Beenish Khan and Ms. Nighat Jabeen have been re-designated as Senior Officers (equivalent BPS-16) with effect from 1st July, 2025.

Resignation

Ms. Humaira Hassan, Deputy Assistant Director, Banking Mohtasib Pakistan, Karachi Secretariat has been relieved from the service of BMP w.e.f. June 16, 2025 after acceptance of her resignation.

Advisors

The Banking Mohtasib Pakistan has allowed the change in the designation of the following Consultants (on contract):-

- 1 - Mr. Riaz Hussain Hamdani.
- 2 - Mr. Yameen Ahmed Farooqui.

Effective from 1st July, 2025, their new designation will be Advisors (on contract basis).

Promotions

Deputy Director

The Banking Mohtasib Pakistan has allowed the promotion of Ms. Samreen Tanveer, Assistant Director (Co-ordination), who is presently also acting as Principal Staff Officer (PSO) to Banking Mohtasib Pakistan, as Deputy Director (BPS-18) with effect from 1st July, 2025 after upgradation of the post of PSO to Banking Mohtasib Pakistan from BPS-17 to BPS-18.

Ms. Samreen Tanveer would continue to attend other assignments of Co-ordination also, which she is presently handling.

Assistant Directors

The Banking Mohtasib Pakistan has also allowed the promotion of following Regular Officers as per recommendations of the Departmental Promotion Committee and the powers conferred on him under Section 17(1) (3) of the Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act, 2013 with effect from 1st July, 2025:-

- 1 - Mr. Muhammad Imran, Deputy Assistant Director (BPS-16) promoted as Assistant Director (BPS-17).
- 2 - Ms. Afshan Inam, Deputy Assistant Director (BPS-16) promoted as Assistant Director (BPS-17).

Office Assistant

As per recommendations of the Departmental Promotion Committee and in accordance with Section 17(1) (3) of Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act,2013, the Banking Mohtasib Pakistan has allowed the promotion of Muhammad Saleem as Office Assistant at Karachi Secretariat w.e.f. 1st July, 2025 in view of his academic qualification. His services have also been regularized in the scale of equivalent in BPS-09.

Restructuring of Investigation Units: allocation locations of Districts/Provinces

Consequent upon promotion of Mr. Muhammad Yousuf Imran and Mr. Mushtaq Ahmed as Senior Advisors, various Investigation Units have been re-structured and the staff posted accordingly. These arrangements have come into force with effect from 15th September, 2025.

Unit - 2	Unit - 3
<p>Unit Head: Mr. Farhat Saeed Advisor: Mr. Noman Qureshi Investigating Team Mr. Muhammad Sohail – Deputy Director Ms. Fouzia – Deputy Director Mr. Fahad Haq Nawaz- Assistant Director Mr. Muhammad Junaid Khan – Assistant Director Ms. Beenish Khan – Senior Officer Ms. Naseema Yousaf - Senior Officer Mr. Yaseen Noor Khan – Officer Investigation</p> <p>Areas Rawalpindi/ Islamabad, Chakwal, Attock, Gilgit/ Baltistan</p>	<p>Unit Head: Mr. Anwer A. Chaudhry Advisors: Mr. Yameen Ahmed Farooqui, Mr. Nawroz Muhammad Ali Investigating Team Mr. Abdul Qadeer Sheikh – Assistant Director Ms. Afshan Inam – Assistant Director Ms. Bibi Zareena -Assistant Director Mr. Sultan Ali Khawaja - Assistant Director Sub Unit at Lahore Office Syed Ashraf Ahmed Ali - Advisor Mr. Muhammad Mushtaq- Deputy Director Mr. Khalid Maqsood Ahmed- Deputy Director Mr. Maqsood Ahmed – Investigation Officer</p> <p>Areas Lahore Sub Unit at Lahore Office, Hafizabad, Okara, Sialkot, Gujranwala, Kasur, Nankana Sahib, Sheikhpura, Narowal, Pakpattan</p>
Unit - 4	Unit - 5
<p>Unit Head: Syed Faheemuddin Ahmed Advisor: Mr. Ali Hussain Brohi Investigating Team Mr. Muhammad Ikram – Deputy Director Mr. Anjum Shaheen – Deputy Director Mr. Hassan Ali – Officer Investigation Mr. Saghir Ahmed Rajput – Officer Investigation Mr. Azeem Tariq – Sr. Office Assistant</p> <p>Areas Multan, Faisalabad, Bahawalpur, Bahawalnagar, D.G. Khan, Layyah, Lodhran, Jhang, Muzzafargarh, Rajanpur, Rahim Yaar Khan, Khanewal, Bhakkar, Toba Tek Singh, Vehari, Sahiwal, Chiniot</p>	<p>Unit Head: Mr. Muhammad Ali Jangda Advisors: Ms. Talat Munir, Mr. Rafiuddin Junejo Mr. Riaz Hussain Hamdani Investigating Team Mr. Rahim Rajan – Deputy Director Mr. Aun Abbas – Assistant Director Mr. Kazi Raheel Javed – Assitant Director Mr. Mohiuddin – Officer Investigation Mr. Khurram Badruddin - Sr. Office Assistant</p> <p>Areas Karachi including Large Banks HBL, NBP, UBL, ABL, Meezan and MCB Bank.</p>
Unit - 6	Unit - 7
<p>Unit Head: Mushtaq Ahmed Investigating Team Mr. Aamir Ali- Deputy Director Mr. Sajid Hussain Thaheem – Assistant Director Ms. Mehak Kiran – Officer Investigation</p> <p>Areas KPK including Tank & DI Khan, Rest of Sindh, Karachi all Banks except HBL, NBP, UBL, ABL, Meezan and MCB Bank.</p>	<p>Unit Head: Mr. Muhammad Yousaf Imran Advisor: Mr. Aijaz Hussain Memon Investigating Team Mr. Satish Inder Jesrani – Deputy Director Mr. Wajahat Khan – Sr. Office Assistant</p> <p>Areas Balochistan, Khushab, Azad Jammu& Kashmir (AJK), Sargodha, Gujrat, Jehlum, Mandi Bhahuddin</p>

Webinar on “Ombudsmanship and the Sustainable Development Goals (SDGs): A Framework of Shared Principles and Commitments”

The Asian Ombudsman Association (AOA) has arranged a Webinar on “Ombudsmanship and the Sustainable Development Goals (SDGs): A Framework of Shared Principles and Commitments” on July 14, 2025.

The Webinar was conducted by Dr. Ashfaq Hasan Khan, Director General, NUST Institute of Policy Studies (NIPS), Islamabad.

The following officials of the Banking Mohtasib Pakistan attended the Webinar:

Mr. Ali Hussain Brohi (Advisor), M/s Aamir Ali, Satish Inder Jesrani, Anjum Shaheen & Ms. Fouzia Salman (Deputy Directors) and Mr. Rana Irfan Shahid (Deputy Director – Legal).

Future Banking Summit & Expo 2025

The ‘Future Banking Summit & Expo 2025 – 23rd Conference and Exhibition was organized by ‘The Total Communications’ on 25th September, 2025 at a local hotel in Karachi.

The topics discussed during the Summit include: Pay Pak – Empowering Pakistan Payments, Transforming Trust: Digital Banking and the Customer Experience Revolution, Pakistan’s AI policy and How it affects the Financial Industry, Digital Banking in the Microfinance Space, Your Data Foundation for the Sustainable Banking Future and Securing Pakistan’s Digital Payment Future.

Panel Discussions were also held on topics: Mobilizing Raast; A tipping Point for Cashless Economy, AI Driven Innovation in Pakistan’s Banking Sector: Challenges and Opportunities for Digital Transformation & Cyber Resilience in Financial Services – Is the Industry ready for a Systemic Attack?

Mr. Zarrar Hasham Khan, Secretary IT, Ministry of Information Technology & Telecom was the Chief Guest while Mr. Saleemullah, Deputy Governor, State Bank of Pakistan was the Guest of Honour at the Conference. The prominent speakers of the Conference include CEOs of leading banks and multinational companies.

The following officials of the Banking Mohtasib Pakistan attended the Summit:

Mr. Yameen Ahmed Farooqui (Advisor), M/s Aamir Ali, Muhammad Ikram, Rahim Rajan & Ms. Fouzia Salman (Deputy Directors).

" ... **Injustice** anywhere
is a **threat** to
justice everywhere "

MAP Leadership Conference 2025 - Leading Change: Vision to Excellence

The Management Association of Pakistan has organized the 25th MAP Convention/ MAP Leadership Conference 2025 - Leading Change: Vision to Excellence on October 9, 2025 at a local hotel in Karachi.

Six sessions on different important topics were held during the whole day Conference.

The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Sirajuddin Aziz spoke in the first session of the Conference.

The following officers of Banking Mohtasib attended the Conference:

Mr. Yameen Farooqui – Advisor, Ms. Fouzia Salman - Deputy Director and Mr. Abdul Qadeer Sheikh, Mr. Fahad Haq Nawaz and Bibi Zareena – Assistant Directors.

Workshop on 'Write the Right Way'

A workshop on 'Write the Right Way' was arranged for the officials of Banking Mohtasib Pakistan, Karachi Secretariat on 16th October, 2025 at NIBAF, Karachi.

The workshop was conducted by Ms. Faryal Irteza – Communication Specialist & Corporate Trainer.

The contents of the program included:

- Foundation of Good Writing
- Plain English Principles
- Choosing the Right Words
- Internet & Email Etiquette
- Editing & Proofreading

Twenty-five officials from Banking Mohtasib Pakistan attended the workshop. The Chief Executive Officer, NIBAF, Ms. Lubna Farooq Malik also graced the occasion and distributed certificates to the participants of the workshop.





FTO Launches National Internship Programme

The Federal Tax Ombudsman Secretariat has launched the National Internship Programme 2025 (Batch June–July–August) with the objective of promoting youth engagement, increasing awareness of public institutions, and strengthening professional capacity among students across various disputes.

Five students were selected for a study visit to the Banking Mohtasib Pakistan. The visit was aimed to familiarize the interns with the role of the Banking Ombudsman in protecting the rights of banking consumers, resolving complaints against financial institutions, and promoting responsible banking practices.

As part of the programme, a guided tour and briefing session was arranged on 28th or 29th July 2025. The visit also provided the interns an opportunity for a brief interaction with the Federal Banking Ombudsman.

Mr. Aamir Ali, Deputy Director and Mr. Muhammad Aun Abbas, Assistant Director briefs the interns on the working of Banking Mohtasib.

Banking Customers BEWARE



With a view to protecting your hard-earned savings, Banking Customers are warned that never share your banking/financial personal credentials with anyone via SMS, call, email or any other means.

It may be added here that the Bank will never ask for your secure banking information i.e. username/ password/login ID/PIN/OTP/ Card number/ CVV/ Expiry date.

Never respond to calls claiming you have won a prize and you share your financial and personal information to get the prize.

Webinar on ‘Protection of the Rights of Persons with Disabilities in the Context of Corporate Responsibility: The Role of Ombudsman Institutions

The Asian Ombudsman Association (AOA) Secretariat organized a Webinar on “Protection of the Rights of Persons with Disabilities in the Context of Corporate Responsibility: The Role of Ombudsman Institutions” on 3rd December 2025.

The Webinar was opened by Mr. Ejaz Ahmad Qureshi, Federal Ombudsman of Pakistan and President of the Asian Ombudsman Association (AOA). This was followed by remarks by Ms. Sabina Aliyeva, Commissioner for Human Rights (Ombudsman), Republic of Azerbaijan.

Presentations were made on an ‘Advancing Corporate Responsibility, The Evolving Role of National Human Rights Institutions’ and ‘Ensuring Equal Opportunities for Persons with Disabilities The Azerbaijan Ombudsman’s Experience’. Following the two presentations, the participants shared their views and perspectives on the subject theme.

The following officials of Banking Mohtasib Pakistan attended the Webinar along with the newly inducted interns:

1. Mr. Anjum Shaheen, Deputy Director
2. Ms. Fauzia Salman, Deputy Director
3. Mr. Sultan Ali Khawaja, Assistant Director
4. Mr. Salam-ul-Haq, Officer

It may be recalled that the International Day of Persons with Disabilities is observed on 3rd December each year to promote understanding of disability issues and mobilize support for the rights, dignity, and well-being of persons with disabilities in all aspects of political, social, economic, and cultural life.

“

Better Listening (Seven Tips)

- Every Conversation is subject to certain filters such as beliefs, emotions and expectations.
- Always work out what you really want from the conversation.
- Use this to listen for the relevant verbal cues on those filters, and stay alert for them.
- Change your listening/talking approach according to your perception of those filters.
- Don't listen for agreement or disagreement with your point of view, listen to understand.
- Let people talk: hold back on the questions, as often the best information comes from giving someone free rein.
- Practice often.

”



Obituary

Former Banking Mohtasib Mr. Anisul Hassnain passes away



Former Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Anisul Hassnain Musavi passed away on 18th October, 2025 after a protracted illness. He was 73. He leaves behind a widow, two sons and three daughters to mourn his death.

His Namaz-e-Janaza was held at Imam Bargah, Yasrib the same afternoon. Later, he was buried at DHA, Phase VIII graveyard. The Soyem of Mr. Anisul Hassnain was held at his residence, 113/1, Khayaban-e-Bahria, Phase-V, DHA, Karachi on Monday, the 20th October, 2025.

Both the burial and Soyem ceremonies were largely attended by his relatives, friends and colleagues in Government & Banking Mohtasib office.

Condolence meetings for the departed soul were held at Karachi Secretariat of Banking

Mohtasib and all Regional Offices across the country.

Mr. Anisul Hassnain had assumed charge of the Office of Banking Mohtasib (Ombudsman) after being administered Oath of Office of the Banking Ombudsman by the President of Islamic Republic of Pakistan on March 14, 2013. Mr. Hassnain was the first Banking Mohtasib who had been administered Oath of Office by the President after promulgation of Federal Ombudsman Institutional Reforms Act, 2013.

Mr. Anisul Hassnain brought with him a rich experience of having served the Federal Government for more than 36 years in various Ministries and Departments, namely Commerce, Investment, National Harmony, Sports, Inter Provincial Coordination Divisions, and Federal Board of Revenue (FBR). His judicial experience comprised serving, among other things, as Commissioner (Appeals) and Member, Income Tax Appellate Tribunal. He had also served as Chairman, Sindh Health Care Commission from 2019-2022.

Condolence Message of Banking Mohtasib Pakistan Mr. Sirajuddin Aziz

In a condolence message to Mr. Anisul Hassnain Shah s/o Mr. Anisul Hassnain, the Banking Mohtasib, Mr. Sirajuddin Aziz said:

"In these moments of sorrow and grief, I urge you to seek solace from the Holy Quran's verse, 'To Him, we belong and Unto Him, we return.'

I met him only once, and his demise is a cause of personal loss to me. From my colleagues, who speak extremely highly of him, both as a person and as a professional, I gather, how deeply he through his innate goodness influenced lives of many that were under his supervision.

My prayers for the departed soul, to remain in peace, eternally.

May Allah give you and all family members the fortitude to bear this loss. Aameen."

Glowing tributes to Mr. Anisul Hassnain Musavi (Late) by his colleagues/subordinates: Some Extracts being reproduced hereunder:

“Moments become memories and people become lessons”

Mr. Anisul Hassnain was such a man whose life is a lesson of struggle and his passing away has left sweet memories of the years. The memories of our years together with Mr. Anisul Hassnain would remain with us at the institution of Banking Mohtasib.

Mr. Anis joined as Banking Mohtasib w.e.f 14th March, 2013. He was whole heartedly welcomed in spite of the fact that he did not come from the Banking background as the earlier two Ombudsmen, both being the veteran of banking industry. Mr. Anis was a man with impeccable manners and due to his warm, approachable demeanors, he got on extremely well not only with the staff of Banking Mohtasib, but also with all concerned stakeholders i.e. the Bankers and the Complainants. His personal organizational skills were excellent and he was never shy of expressing his views even with great force, authority and brevity.

His analytical skills are reflected from the orders issued on complaints as very finely honed. He used to write fluently and expressly with great attention to details. For redressal of public grievances, he also used to go out of the box and in view of his sincerity of purpose, was also duly accommodated by the bankers.

Mr. Anisul Hassnain was basically a teacher and it is a well known fact that “a teacher always remains a teacher”. He through his practical approach in the later stage of his tenure as Banking Ombudsman used to teach the officials of Banking Mohtasib the intricacies of the banking system in spite of the fact that he was originally from Tax Services (FBR). He had the honour of joining the elite service of the country i.e. CSS (Central Superior Services) and after a long list of promotions, he had ultimately retired as Federal Secretary overlooking various government departments and ministries including Provincial Coordination Ministry before joining the Office of Banking Mohtasib.

With the passing of Mr. Anisul Hassnain, the world has lost a very warm-hearted individual who had a charming sense of humour which had helped him to overcome his serious and protracted illness over the years.

May Allah bestow his blessings on the departed soul.

Mr. Farhat Saeed

Senior Advisor

”

“

It was indeed a novel and unique experience to have Hon'ble Mr. Anisul Hassnain Musavi, a non-banker with over 36 years of distinguished service in various Federal Government Ministries to take over as the Banking Mohtasib Pakistan in 2013. Over time, the BMP Secretariat witnessed how he imparted invaluable knowledge to his team of Advisors. He brought new dimensions to complaint resolution, moving beyond conventional approaches, and handled cases with remarkable judiciousness, particularly those involving ATM cases claims, net banking and parallel banking issues and at times even advising bankers to think and act outside the box to resolve grievances of banking customers.

Syed Faheemuddin Ahmed

Senior Advisor

”

“

I want to pay rich tribute to Mr. Anisul Hassnain with whom I am directly associated as Personal Staff Officer to Banking Mohtasib. He was kind in nature and used to interact his colleagues to speedily redress the complaints being received at the office. He was always available to extend helping hand to all. I personally have high regard for him as he used to treat me not as subordinate but as colleague.

May Allah grant him best place in Jannah – Aameen.

Former PSO to Banking Mohtasibs

Ms. Shahnaz Tariq

”

Glowing Tributes

“ Memories with Former Banking Mohtasib

I may recall our first meeting in Islamabad with Mr. Anisul Hassnain after he took oath of the office of the Banking Ombudsman. He behaved in a very friendly manner and was very polite with all the employees. He was one of the laborious and intelligent persons. If he wanted anything legally interpreted, he would read the whole law. Generally, he was soft spoken with everybody and hospitality was his trademark. He was not a banker by profession, but within six months he understood banking and looked as an expert in that field. This proves his vision, competence, knowledge and hard work. This is a reality that every body has to go back from where he comes. He will be remembered for these good things in my memory. May Allah bless him in heaven. Aameen.

Mr. Saleem Akhtar
Sr. Legal Advisor

”

“ With deep respect and heartfelt sorrow, I pay tribute to the late Hon’ble Mr. Anisul Hassnain Musavi a distinguished gentleman and an inspiring leader who served as Banking Mohtasib Pakistan with integrity, wisdom, and vision.

His curiosity, dedication, and determination quickly made him an authority in the banking field which was new to him. He immersed himself in understanding the intricacies of banking operations, and his decisions in several landmark cases reflected his remarkable grasp, fairness, and sound judgment.

He emphasized on employee’s development, initiated career-enhancing training programs, and through his forward-looking approach extended several benefits for staff.

Beyond his professional excellence, he will always be remembered for his humility, kindness, and respect towards his senior and junior colleagues. He led not only with intellect but with empathy—setting an example that continues to inspire us all.

His legacy will remain a guiding light for those who had the privilege of working under his leadership. May his soul rest in eternal peace.

Mr. Aamir Ali
Deputy Director

”

“ Mr. Anisul Hassnain Musavi has consistently demonstrated outstanding leadership in public service, particularly during his tenure as Banking Mohtasib Pakistan from 2013 to 2019, where he helped resolve thousands of consumer banking disputes across the country. He has shown a clear commitment to fairness and accountability, often bridging the gap between citizens and banks with a calm yet firm approach. His ability to identify systemic weakness and recommend effective reforms speaks of his strategic mindset and integrity. I had the honour of serving under his leadership in the Banking Mohtasib Office in various capacities. Mr. Musavi stands out as a dedicated professional whose work has positively impacted governance and public trust.

Mr. Kazi Raheel Javed
Assistant Director

”

Mr. Aamer Aziz Saiyid Ex-Senior Legal Advisor BMP passes away



Mr. Aamer Aziz Saiyid, the former Senior Legal Advisor, Banking Mohtasib Pakistan, expired on 24th June, 2025 after a prolonged illness. He was 83. His Namaz-e-Janaza was held at Hilal Masjid, P.E.C.H.S., Karachi on 26th June. He was buried at DHA Phase-VIII graveyard the same afternoon.

The burial ceremony was attended by several staff members of Banking Mohtasib Pakistan and a large number of prominent lawyers, writers, publishers, relatives, friends both from the city and upcountry.

He is survived by his wife, Ameena Saiyad, a son and two daughters.

May Allah rest the departed soul in eternal peace and give courage and fortitude to the bereaved family to bear this irreparable loss. Aameen!

The soym of Mr. Aamer Aziz Saiyid was held on 29th June between Asar and Maghrib prayers at his residence 43-7/H, Block 6, P.E.C.H.S., Karachi, which was also largely attended by his relatives, friends and colleagues.

He was a civil and commercial lawyer with 40 years experience at the Bar. He retired as Company Secretary & Head of Legal and Corporate Relations Department of a Multi National Company in 2002. Mr. Aamer Aziz Saiyid had been practicing the law before joining the Banking Mohtasib Pakistan.

Mr. Aamer Aziz Saiyid joined the Office of Banking Mohtasib Pakistan as Legal Advisor in 2005. He was promoted as Senior Legal Advisor of Banking Mohtasib in 2011. Mr. Aamer Aziz Saiyid retired from service of Banking Mohtasib Pakistan on 30th June, 2020.

A soft spoken, humble with deep intellect and a thorough gentleman, Mr. Aamer Aziz Saiyid will be greatly missed not only by his colleagues, relatives and friends, but also by all those who met him once during his lifetime.



On the occasion of establishment of Banking Mohtasib Office in 2005, Mr. Aamer Aziz Saiyid welcoming the then Governor, Dr. Ishrat Husain



Case Studies

CASE STUDIES

Case 1: Embezzlement of Customer's Funds by Bank Staff

The Complainant had a photo account at the Bank. He relied completely on the Branch Manager, who managed his deposits and withdrawals.

The Complainant stated that he had deposited around PKR 16 million in his account from 2015 to 2023 and possessed receipts of all deposits. He alleged that the Branch Manager deceived him, took cheques from him and claimed that his money was in a fixed deposit. Later, when the Complainant visited the Bank, he found out that there was zero balance in his account. Further, the Bank closed his complaint without taking any action, so he approached the Banking Mohtasib for recovery of his funds.

The investigation showed that the ex-Branch Manager was involved in several frauds affecting many customers, including the Complainant. The Bank's own findings revealed serious negligence: fifteen (15) cheques worth 8.8 million had thumb impressions that could not be verified, a cheque book was issued without any record, PKR 10.4 million was taken out through sixty-nine (69) cheques and PKR 5.56 million was transferred to other accounts without any reason. The Manager also did not carry out verification against policy, and the Bank never checked whether the recipients were genuine. The Bank failed to maintain proper controls, did not verify thumb impressions and also did not conduct the audit of the branch. Even when the Complainant was abroad, during that period some withdrawals took place from his account indicating that the Bank's weak system allowed the Manager to commit this fraud.

The Banking Mohtasib held the Bank responsible as a Bank is liable for fraud committed by its employees. After reviewing all facts, the Banking Mohtasib concluded that the funds up to PKR 50,000 were given by the Manager to the Complainant, but the remaining amount was fraudulently withdrawn. Therefore, the Bank was ordered to refund PKR 14,241,000 to the Complainant, along with the profit at the applicable savings rate, from the date of wrongful withdrawals.

However, the Bank filled a Representation before the President of Pakistan as per law against the above Orders of Banking Mohtasib Pakistan.

Case 2: Deductions on SMS Alerts and Debit Card Fee

The Complainant, who has been maintaining an account with the Bank's branch at Khuzdar, stated that he was transferred from Khuzdar to Sibi in 2014. He further stated that although he opened a new account in Sibi for receiving salary, the Bank credited his salary into his old account at Khuzdar Branch instead of his new account. He alleged that the Branch Manager had credited his salary into a "closed account",

resulting in unauthorized deductions amounting to PKR 30,600/-. The matter was forwarded to the Banking Mohtasib Pakistan by the Provincial Mohtasib Secretariat, Balochistan vide their letter dated the 16th December, 2024.

Upon taking up the matter, the Bank informed that the Complainant's salary for November 2024 was credited to his Khuzdar account on 28th November as verified through the advice received from the Accounts Office, Sibi. The Bank clarified that the said account was not closed, but became dormant.

The Bank further submitted that the deductions were on account of SMS Alert charges and Debit Card annual fee which were applied in accordance with the Bank's Schedule of Charges. Since the account did not have sufficient balance at the time the charges became due and recovered later when funds were available. The Bank added that the Complainant had already been informed regarding these deductions.

After reviewing the Bank's response and all available records, the Banking Mohtasib Pakistan found the Bank's explanation to be reasonable and in line with regulatory requirements. The Complaint was declined, and the Complainant was informed accordingly.

Case 3: Unauthorized Withdrawals from Account: Fake Complaint

The Complainant stated that she has been maintaining an account at the Bank's Queens Road Branch in Sargodha since 11.06.2016 and her husband was working in Korea. After his death in Korea, she deposited PKR 9,301,523.22 as insurance policy of her husband in her Bank account on 01.08.2016. She visited the Bank for obtaining the cheque book on 12.12.2022, where she was informed that her account has been closed and the amount was withdrawn through three cheques of Rs. 1,653,500/-, Rs. 5,000,000/- and Rs. 1,800,000/- The remaining amount has been withdrawn through ATM. The Complainant contended that she did not receive any cheque book or ATM card. She also stated that the mobile number given by her at the time of opening the account was not mentioned in the system, instead some other number has been mentioned through which the culprits have withdrawn the amount.

The Bank submitted its stance by stating that the three transactions were supported by the Complainant's duly signed cheques. The signature on the cheques matched with the Complainant's SS card. CBC was also done on the registered contact number which was also the same as mentioned in the account opening form. Both cheques of Rs. 5,000,000/- and Rs. 1,653,500/-, were presented on 03.08.2016 by her husband's brother, who was nominated as "Next of Kin" by the Complainant. Copy of utility bill for account opening belonged to the brother of the deceased and the registered mailing address provided by the Complainant in AoF was also of the brother of the deceased. The Complainant's account had been closed since 27-03-2019 due to zero balance. A letter, dated 21-02-2019, was also sent to the Complainant. Moreover, an amount of Rs. 1,800,000/- was transferred to the account of her late

husband's father. After the death of her father-in-law, his funds were disbursed to his legal heirs as per law.

In response to the Bank's stance, the Complainant informed that the deceased's brother was nominated as "Next of Kin" due to the reason that he was the only male member. She further stated that the amount of Rs. 5,000,000/- was transferred to joint account of the deceased's brother and his partner, who was also a landlord of the property on which the Bank's branch is situated. Due to his influence on the Bank's staff, he helped the deceased's brother in committing this fraud.

Both the Bank and the Complainant repeated their stance at the hearing. Earlier, the Complainant had also lodged a complaint with the FIA. Banking Mohtasib Office requested forensic reports from FIA. FIA provided its forensic analysis, confirming that the signature on the disputed cheques and authority letter matched with the Complainant's specimen signature.

Based on forensic reports of the Complainant's signature and lack of supporting evidence, the Banking Mohtasib concluded that the complaint lacked merit. As a result, the complaint was declined.

Case 4: Unauthorized Online Transactions

The Complainant, who is a widow and housewife with no exposure to modern digital banking, has been maintaining a savings account with the Bank since October 2019. On December 13, 2022, her account was subjected to 16 unauthorized online transactions, resulting in a total loss of PKR 1,757,842/- including eight transactions through IBFT. She reported that fraudsters, impersonating themselves as the Bank staff through a spoofed call, deceived her into sharing her Account credentials and OTPs. Despite promptly submitting a complaint to the Bank, no refund or satisfactory resolution was provided, compelling her to approach the Banking Mohtasib Pakistan for redressal of her grievance.

On taking up the matter, the Bank stated that the Complainant had activated internet banking after opening her Account and that all sixteen disputed transactions on 13th December 2022 were processed using valid OTPs sent to her registered mobile number. The Bank submitted that the Complainant had disclosed her confidential information to a spoofed caller, which resulted in the fraud. System checks showed that the device used for these transactions was registered through a legitimate OTP, with no unauthorized access from the Bank staff. The Bank maintained that, as customers are responsible for protecting their credentials under the digital banking terms and conditions, the loss resulted from the Complainant's own disclosure rather than any lapse on the Bank's part.

After examining the record and hearing both parties, it was observed that the Complainant had no prior history of conducting IBFT transactions and her Account usage was limited to low-value mobile top-ups. The sudden execution of sixteen

high-value transactions within a short span was clearly disproportionate to her established transaction profile. The Bank failed to justify the enhancement of digital banking limits and did not maintain effective real-time transaction monitoring. The Bank failed to comply with Section 30 of the Payment Systems & Electronic Fund Transfer Act, 2007, which requires full disclosure of electronic fund transfer terms and conditions in a manner clearly understood by the customer. The Bank also did not apply risk aligned transaction limits as required under Para (x) of SBP PSD Circular No. 9 of 2018, which mandates reasonable per-day limits based on customer's risk. Further, the Bank did not generate alerts or detect the unusual transaction pattern, contrary to Para (VIII) of SBP PSD Circular No. 9 of 2018, which requires 24/7 monitoring and immediate customer contact in case of abnormal activity. Finally, the Bank did not establish the legitimacy of the disputed transactions as required under Section 41 of the PS&EFT Act, 2007 particularly concerning customer disclosure, risk profiling, transaction limits, and 24/7 fraud monitoring. The Bank also could not establish the legitimacy of the disputed transactions as required under law.

In view of the Bank's regulatory non-compliance and systemic control failures, the Banking Mohtasib Pakistan held the Bank liable for the loss suffered by the Complainant. The Bank complied with the Order of the Banking Mohtasib Pakistan.

Case 5: Delay in Processing of Investment Application

The Complainant stated that he had applied for Naya Pakistan Certificate on September 04, 2022 for an amount of GBP 120,000/- and has been following up with the Bank ever since. Despite his persistent efforts, the responses from the Bank have remained vague and unhelpful. Although the Bank has acknowledged its mistake and the Manager confirmed that the error lies with the Bank, but refused to compensate the complainant for five months. Resultantly, he escalated the issue before the Banking Mohtasib Forum for the redressal of his grievance.

With a view to resolving the issue, the case was fixed for hearing where the Bank submitted its stance stating that the Complainant's investment request in Naya Pakistan Certificate via the Mobile App was not processed due to a technical/system anomaly. The Bank further submitted that the amount was never debited from the Complainant's account, which could be verified through the Mobile App, therefore, no investment took place. The Relationship Manager had informed the Complainant via WhatsApp call that the transaction had failed and that he could reapply. The Bank also added that the Complainant had selected a PKR account for a GBP-denominated investment, which contributed to the failure of the transaction, and denied liability on the ground that the funds remained available to the Complainant at all times.

Both the Bank and the Complainant repeated their stance at the hearing. During the proceedings, the representative of the Bank and the Complainant were advised to have a meeting to arrive at an amicable settlement to resolve the dispute.

Subsequently, the Bank confirmed that the Complainant had been contacted and that the dispute was settled amicably for an amount of GBP 2,703. The Complainant also confirmed that the dispute had been successfully resolved. Given the mutual settlement arrived at between the parties, the complaint was disposed of as settled, and the Bank was directed to report compliance within seven days of issuance of the Order, in accordance with the applicable provisions of law. The Bank Complied with the Order of the Banking Mohtasib Pakistan.

Case 6: Wrongful Repossession of Vehicle

The Complainant stated that he lawfully purchased a vehicle in 2013 after verifying a valid No Objection Certificate (NOC) issued by the Bank and confirming from the Excise Department that no lien existed on the vehicle. Despite this, the Bank repossessed the vehicle in December 2022. To secure its release, the Complainant paid a settlement amount of PKR 398,689 under pressure. He claimed that the repossession was unlawful and demanded a refund of the paid amount along with any re-possession or related charges.

Upon examination of the record and hearing both parties, it was observed that the Bank had issued an NOC in 2011 after closure of an earlier finance facility. However, when fresh financing was later obtained against the same vehicle, the earlier NOC was neither cancelled nor a fresh lien properly marked. The Complainant was found to be completely faultless as he relied on the valid NOC and followed all legal formalities before purchasing the vehicle. The Bank's internal lapse resulted in wrongful repossession, forcing the Complainant to pay the settlement amount despite already having paid the market price of the vehicle.

In view of the above, the complaint was allowed. The Bank was directed to refund the amount of PKR 398,689 to the Complainant along with re-possession charges or any other associated charges. However, claim for additional damages could not be entertained due to the lack of jurisdiction of Banking Mohtasib. The complaint was allowed and the Bank was further directed to ensure prompt compliance with the Order. The Bank Complied with the Order of the Banking Mohtasib Pakistan.

Case 7: Unlawful Deduction of Charges on Cancelled Auto Loan

The Complainant, who has been maintaining an account with the Bank's Branch at Dera Ghazi Khan, stated in his complaint that an auto loan was approved and disbursed by the Bank on January 30, 2023 for the purchase of a car. Due to non-availability of booking at the Motor Company and a subsequent increase in the vehicle price, the Complainant submitted a written request on March 22, 2023, seeking cancellation of the loan and simultaneously applied for a fresh facility under the Car Replacement Policy. Owing to delays in approval and eventual cancellation of the replacement request on March 27, 2023, the Complainant again requested cancellation

of the loan without any deduction as the vehicle was never delivered and the facility not availed by the Complainant for a single day. The Complainant lodged a complaint with the Bank, but to no avail. Therefore, he approached the Banking Mohtasib Office for the redressal of his grievance.

On taking up the matter, the Bank maintained that the loan was disbursed on January 30, 2023 and later terminated. As per its procedures, charging mark-up, termination charges, insurance premium, and other related charges commence from the date of disbursement of loan, irrespective of vehicle delivery, and that the delivery of the vehicle was the responsibility of the dealer.

During the hearing, it was established that the Pay Order amounting to PKR 3,954,200/- prepared by the Bank for payment to the dealer, was neither delivered to nor encashed by the dealer and remained in the Bank's possession at all times. Consequently, the Bank did not incur any actual financial outlay, and the Complainant never received the vehicle. Despite this, the Bank deducted PKR. 389,808/- from the Complainant's funds while refunding the remaining amount i.e. PKR 3,564,392/-. Since, the contract stood frustrated and the insured asset never came into existence, the Bank was not entitled to recover mark-up, insurance premium, or any other charges. The deduction was held unjustified and maladministration and malpractice on the part of the Bank has been established.

Accordingly, in exercise of powers under Section 82D of the Banking Companies Ordinance, 1962, read with Section 9 of the Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act, 2013, the Banking Mohtasib allowed the complaint and directed the Bank to refund PKR. 389,808/- to the Complainant immediately and confirm compliance to Banking Mohtasib Office. The Bank complied with the Order of the Banking Mohtasib Pakistan.

Case 8: Fraudulent Cheque Deposit Dispute

The Complainant stated that he sold his mobile phone to a buyer. The buyer deposited the payment into the Complainant's bank account. Upon confirmation of the credited amount, the Complainant handed over the mobile phone to the buyer. The following day, the Complainant received a call from the Branch Manager informing him that the cheque deposited by the buyer of some XYZ Company was fake and that, as a result, the Bank had frozen his account. The Complainant lodged a complaint with the Bank, alleging negligence of the Bank's staff for clearing a fake cheque. However, the issue remained unresolved. Feeling aggrieved, the Complainant escalated the matter before the Banking Mohtasib Pakistan for redressal of his grievance.

Upon taking up the matter with the Bank, it was observed that after the cheque had been cleared, XYZ Company raised a concern with its respective Bank, stating that a cheque amounting to PKR 467,000 had not been issued by the Company. Upon receiving this intimation, the Bank re-examined the instrument, determined that the

cheque was fake, and requested the beneficiary account holder to immediately reverse the funds.

As the Bank's systems failed to detect the fraudulent instrument at the time of clearance, the liability was determined to rest with the Bank. Consequently, the Bank was held responsible for bearing the loss arising from its negligence and was also directed to unfreeze the Complainant's account to enable normal operations.

Case 9: Unauthorized Banking Transactions

The Complainant stated that an amount of PKR 38,465,708.48 was fraudulently transferred from his savings account through digital banking transactions between June 12 and July 16, 2024 without his consent or knowledge. He maintained that he never activated or used any mobile or internet banking facility and had no Debit Card. The Complainant further explained that due to his long residence abroad, his account had remained dormant. Upon visiting the Bank to reactivate the account, he informed the branch officials that his previously registered mobile number had become inactive and issued to another person. He provided a new number for updating the Bank records. Despite this, the old number was not properly removed. After returning from overseas, he discovered that his entire balance had been transferred digitally to multiple beneficiaries, leaving a negligible balance in his account. Aggrieved by the Bank's failure to safeguard his funds, he filed the complaint before the Banking Mohtasib Office.

During examination, it was observed that the Bank activated a digital banking channel without obtaining explicit consent from the Complainant while the account remained dormant. The Bank's investigation report was found to be incomplete and non-compliant with regulatory requirements. The Bank failed to properly verify SIM ownership, disclose transaction limits, monitor abnormal transaction patterns, or generate alerts despite multiple high-value transactions. The Bank also allowed self-enhancement of daily transfer limits and addition of multiple beneficiaries without adequate controls.

It was further observed that out of the total disputed amount, approximately PKR 19.99 million was transferred internally to accounts maintained within the same Bank, while PKR 21.20 million was transferred to other Banks. Specifically, funds amounting to approximately PKR 15.40 million were transferred to Bank A, PKR 4.00 million to Bank B, and PKR 1.80 million to Bank C. Most of these funds were either withdrawn before lien marking or released without proper justification. Claims by beneficiary account holders that the funds related to business transactions were found legally unsustainable, as proceeds originating from fraudulent transfers cannot be legitimized.

In the light of the Bank's negligence, weak internal controls, and violations of applicable rules and regulations, the complaint was allowed. The Bank was instructed

to pursue recovery of funds from Bank A, Bank B, and Bank C where amounts were traced or held and to submit a compliance report thereafter. The Bank was held fully liable for the loss suffered by the Complainant due to its failure to adhere to mandatory regulatory and customer protection obligations.

However, the Bank has filed a Representation before the President of Pakistan as per law against the above Orders of Banking Mohtasib Pakistan.

Case 10: Freight Subsidy Claim relating to Sugar Exports

The Complainant raised a dispute regarding the rejection of freight subsidy claims relating to sugar exports made in 2018. The claims, amounting to PKR 5,564,000 dated May 29, 2018 and PKR 2,782,000 dated June 28, 2018 (later clarified as a total of PKR 8,346,000 for three E-Forms No. 1229281-82 and 1229289), were declared time-barred by the Regulator. The Complainant contended that all required documents were submitted within the prescribed timelines to the Bank, the Authorized Dealer, and that acknowledgments bearing the Bank's stamp and signatures were obtained. The Complainant alleged that the delay occurred due to the Bank's failure to forward the documents to the Regulator within time, and that the Bank refused to accept responsibility, prompting escalation before the Banking Mohtasib Pakistan for redressal.

The Bank, in its response, maintained that the subsidy claims were initially submitted with discrepancies and were, therefore, ineligible for onward submission. According to the Bank, rectified documents were submitted by the exporter after expiry of the prescribed turnaround time, rendering the cases time-barred before submission to the Regulator. The Bank asserted that all discrepancies were duly communicated to the exporter and guidance was provided as per instructions. It further stated that acknowledgments produced by the Complainant did not bear dates or times, making it impossible to conclusively establish timely submission.

During the hearing, the Complainant reiterated that the rectified documents were submitted before the respective due dates. It was highlighted that for E-Forms No. 1229281-82, rectified documents were submitted on May 29, 2018, two days before the due date of May 31, 2018, and were personally collected by a Bank representative. For E-Form No. 1229289, the documents were submitted on June 28 & 29, 2018, prior to the due date of July 1, 2018, which fell on a Sunday, followed by a weekend and a Bank Holiday. The Bank acknowledged during the hearing that no formal disclaimer was issued to the Complainant stating that the Bank would not be liable for any delay. The Bank reiterated that documents were received close to or after expiry of the prescribed turnaround time and emphasized that the first formal complaint was raised several years later. In response, the Complainant provided documentary evidence showing that the matter was initially taken up with the Bank in 2019, shortly after the Regulator declared the claims time-barred.

Upon examination the record, it was observed that the rectified documents for both subsidy claims were submitted by the Complainant before the respective due dates. Discrepancies in the Bank's own records and inconsistencies between the Bank's written submissions and statements made during the hearing weakened its position. It was further observed that both the Branch and Trade Centre were integral parts of the same Bank and should have acted as a single unit to ensure timely scrutiny and submission to the Regulator, especially given the urgency and defined turnaround time. Failure to identify discrepancies at the initial stage and delays in internal processing constituted negligence and maladministration.

The Banking Mohtasib concluded that the responsibility for timely submission of the rectified documents rested with the Bank once the documents were received within the prescribed timeframe. As no disclaimer was issued and the delay was attributable to the Bank's internal handling, the complaint was found to be justified. Accordingly, the Bank was directed to pay the Complainant a sum of PKR 8,346,000 as freight subsidy in accordance with Government of Pakistan directives and report compliance.

However, The Bank filed a Representation as per law before the President of Pakistan against the above Orders.

Case 11: President Dismisses the Representation against Orders Banking Mohtasib Pakistan

The Complainant stated that a sole proprietorship account was opened in December 2017 at the Bank's Pindora Branch. The Complainant further stated that although she signed the account opening documents and completed biometric verification, the cheque book and ATM card were never delivered to her. She alleged that after the murder of her husband in September 2020, she obtained her statement of account in January 2023 and discovered that approximately PKR 23 million had been embezzled from her account through forged signatures in collusion with her deceased husband. She further alleged that the Branch Manager threatened her when she sought transaction details. As the Bank failed to resolve her complaint, she approached the Banking Mohtasib Pakistan in May 2023 seeking recovery of funds, provision of account records, and action against the responsible officials.

The Bank, in its response, stated that the account was opened on December 18, 2017, with all required documents duly signed by the Complainant and biometric verification completed. According to the Bank, the account received three major credits in early 2018, including two export advance payments aggregating PKR 22.09 million and one internal transfer of PKR 1.2 million from the account of the Com-

plainant's late husband. The Bank maintained that no cash deposits corresponding to the alleged dairy farm sale proceeds were found in the account. It further stated that the funds were withdrawn through self-cheques and internal transfers, including transfers to the Complainant's personal account. The Bank emphasized that the Complainant changed her specimen signatures and completed biometric verification on July 20, 2020, while her husband was alive, and did not raise any objection at that time. The Bank also pointed out that the complaint was lodged after a delay of nearly five years, which raised serious doubts regarding the Complainant's claims.

During the hearing, the Complainant reiterated that she had handed over approximately PKR 20 million in cash to her husband for depositing it in her business account, but admitted that she possessed no documentary proof of such deposits. She also acknowledged that she authorized her husband to handle export-related matters, including the WeBOC system, and that export advance payments were received in the account without her personal involvement. The Bank reiterated that the disputed transactions occurred in 2018, the Complainant had acknowledged her signatures and account balance in 2020, and no complaint was raised until 2023. It was also noted that the former Branch Manager and Relationship Manager had resigned prior to the filing of the complaint and that the Federal Investigation Agency had seized relevant documents as part of an ongoing inquiry. It was observed that the account opening and operation were conducted with the mutual understanding of the Complainant and her late husband, who effectively managed the export business. The signatures appearing on the account opening forms, specimen signature cards, and disputed cheques were found to be consistent with those of the deceased husband, while the Complainant was noted to have used varying signatures across different documents. The record further showed that export advance payments were received from abroad for export of livestock and were utilized shortly thereafter, and that multiple inter-account transfers took place between the accounts of the Complainant and her husband, indicating mutual financial dealings.

Upon detailed hearing and examination of records, the Banking Mohtasib observed that the matter involved serious factual controversies, disputed signatures, alleged collusion, and interse financial dealings among the Complainant, her late husband, and the Bank. The Mohtasib concluded that adjudication of the dispute required framing of issues, recording of evidence, examination-in-chief and cross-examination of parties, and possible forensic examination, functions falling exclusively within the jurisdiction of a Civil Court, as the Banking Mohtasib does not have the authority to summon witnesses or conduct a detailed trial. Accordingly, the complaint was disposed of for want of jurisdiction, without adjudication on merits, while granting liberty to the Complainant to approach any other appropriate forum.

Subsequently, the Complainant filed a Representation before the President of Pakistan challenging the Banking Mohtasib's Order. The Representation was fixed for

hearing on 06-11-2025, where both the Complainant and the Bank's Representatives were present. The matter was heard at considerable length. After due consideration, no infirmity was found in the impugned Order of the Banking Mohtasib, and the conclusion regarding lack of jurisdiction was upheld. The same was accordingly maintained. The Representation was dismissed.

Case 12: Violation of Auction Procedure in Gold Financing Facility

The Complainant stated that in October 2018 he obtained a loan of PKR 134,000 by pledging gold ornaments with the Bank. Between October 2018 and September 2019, he repaid PKR 104,000 through installments. During this period, he requested replacement or restructuring of the loan in order to recover his pledged gold, but received no satisfactory response. In January 2020, when he visited the branch to make payment and retrieve his gold, he discovered that the Bank had auctioned his gold ornaments on January 2, 2020 without his consent or prior intimation. Aggrieved by the auction of his pledged gold, he filed a complaint before the Banking Mohtasib seeking appropriate relief.

Upon examination of the record and hearing the parties, it was observed that although the Complainant had made irregular payments and was in default under the loan terms, the Bank was legally required to serve mandatory written notices prior to auction. The notices issued by the Bank were sent to an incomplete and indeterminate address and, therefore, could not be considered proper service. The Public Notice published by the Bank also failed to meet the requirements of Order XXI Rule 66 of the Code of Civil Procedure, as it did not disclose essential details such as the name of the defaulter, outstanding amount, reserve price, and place and time of auction. Furthermore, the Bank auctioned all the pledged gold ornaments despite the outstanding liability being relatively small, which could have been satisfied by auctioning a portion of the gold. These deficiencies rendered the auction process legally defective.

In view of the above findings, the complaint was allowed and the auction process was set aside. As the gold ornaments had already been auctioned, the Bank was directed to compensate the Complainant by calculating the value of the gold at the prevailing market rate, deducting the outstanding amount at the time of auction, including cost of funds, and returning the remaining amount to the Complainant along with applicable profit.

However, the Bank filed a Representation before the President of Pakistan as per law against the above Orders. The Representation filed by the Bank was dismissed, and the Order of the learned Banking Mohtasib was upheld by the President.

Case 13 Unauthorized Activation of Digital Banking Facilities

The Complainant stated that on 03-06-2023 he received a call from an unknown person impersonating as a Bank representative fraudulently obtained his confidential banking information and one-time password. As a result, five funds transfer and two e-commerce transactions amounting to PKR 2,295,361.83 were executed from his account. The Complainant promptly reported the incident to the Bank; however, his grievance was not fully resolved and only partial recovery was made. Aggrieved by the Bank's failure to refund the remaining disputed amount, the Complainant approached the Banking Mohtasib Forum seeking appropriate relief.

After examining the record and hearing the parties, it was observed that the Complainant was not conversant with digital Banking and had no prior history of inter-bank fund transfers or e-commerce transactions. The Bank activated Digital Banking and alternate delivery channels by default without obtaining the Complainant's explicit consent and without providing mandatory disclosures as required under the Payment Systems & Electronic Fund Transfers Act, 2007 and relevant SBP Circulars. The Forum held that OTPs and authentication messages cannot substitute the customer's consent, as consent to avail fund transfer and e-commerce facilities is a prerequisite. The activation of such facilities without consent constituted an unsolicited service and amounted to gross negligence, which was identified as the primary cause of the Complainant's financial loss.

In view of the above findings, the complaint was allowed. The Bank was held guilty of maladministration and regulatory non-compliance. Accordingly, the Bank was directed to make good the Complainant's remaining loss by crediting a sum of PKR 1,757,623 along with any applicable charges forthwith and to report compliance to this Forum.

The Bank filed a Representation as per law before the President of Pakistan against the above Orders. The Representation filed by the Bank was dismissed, and the Order of the Banking Mohtasib Pakistan was upheld.

Case 14: Parallel Banking

The Complainant filed a complaint before the Banking Mohtasib Pakistan stating that after selling her residential house she deposited an amount of Rs 8 million with the Bank. The Branch Manager of the Bank persuaded her to place the deposited amount in Term Deposit Receipts (TDRs) by assuring her a monthly profit ranging between Rs 90,000 and Rs 100,000. Acting upon his advice, the Complainant signed the documents provided by the Branch Manager and handed over a signed cheque, which was required for the preparation of TDRs. She received a stamped TDR receipt of Rs 8 million. After sometime she started receiving monthly profit. Subsequently, she approached the Branch for withdrawal of Rs 8 million for the purchase of a new

house, the Branch Manager made lame excuses and did not accept her request. Later, during a visit to the Branch, the Complainant discovered that her account balance was nil and that the Branch Manager had fraudulently transferred her funds to a third-party account, from where the amount was further transferred to the account of Branch Manager's mother. She was informed that her account was now empty. The Complainant lodged an FIR with the FIA, and criminal proceedings were initiated, which remained pending before the Special Court, Islamabad.

Upon taking up the matter, the Bank in its response, submitted that its internal investigation as well as the FIA investigation established that the Branch Manager, while in service of the Bank, misused his official position, issued fake and bogus TDRs, and dishonestly misappropriated the Complainant's funds. It was confirmed that the Complainant's signed cheque was used to generate a banker's instrument, but instead of placing the amount in a legitimate TDR, the funds were unlawfully transferred to accounts linked to the Branch Manager and his associates. The investigations further revealed that the so-called monthly profit credited to the Complainant's account was paid from the personal accounts of the Branch Manager and his mother to conceal the fraud. Multiple similar complaints against the same Branch Manager also surfaced. It was further established that after resigning from the Bank, the Branch Manager induced the Complainant to shift her account to another Bank, where he again issued a fake TDR and continued the deceptive practice. The said Bank categorically denied liability on the ground that the disputed amount never entered its banking system and that no term deposit was ever booked there.

During further hearing of the case, the Complainant consistently maintained that she had no knowledge of the fraudulent transfers, had never authorized any payment to any third party, and had acted solely on the advice of the Branch Manager in his official capacity. The Bank mainly raised jurisdictional objections and failed to rebut the Complainant's claim on merits or produce any cogent evidence disproving the admitted fraud. The Bank's own investigation reports corroborated the Complainant's version and confirmed serious lapses in banking controls and supervision. In view of the settled legal principle of vicarious liability, the Bank was held responsible for the acts and omissions of its employee committed during the course of employment. No liability was attributed to the other Bank as no disputed transaction was executed through its banking channels.

Consequently, maladministration and malpractice on the part of the Bank earlier mentioned, were established, and the Bank was directed to refund the misappropriated amount of Rs 8 million to the Complainant along with applicable profit till final payment and report compliance.

The Bank filed a Representation as per law before the President of Pakistan against the above Orders. The Representation filed by the Bank was dismissed, and the Order of the Banking Mohtasib Pakistan was upheld.

Case 15: Supreme Court Upholds the Orders of Banking Mohtasib

After receiving no positive response from the Bank, the Complainant filed a complaint before the Banking Mohtasib stating that she sold a house in Karachi for PKR 10.5 million in 2016 and deposited the amount in her account. The Branch Manager of the Bank promised lucrative profits through investment in Bank Stocks and Life Insurance. Consequently, PKR 6.6 million was given for investment in Bank's Islamic Stocks, PKR 1.5 million for Life Insurance, and PKR 388,000/- in cash for investment. In 2018, the Branch Manager advised her to avail a Gold Pledged Loan. She deposited 25 tolas of gold and a diamond set against which a loan of PKR 1 million was provided and invested in the Bank's Islamic Stock Fund. On the insistence of the Branch Manager, she also handed over multiple signed cheques to him. She was asked to open joint accounts with her son and sister. She continuously received profits until 2020, during which period fake and fabricated Statements of Account were provided to her in the branch. In 2020, she learnt that the Bank Manager had joined another Bank as Branch Manager and advised her to shift her investment to that Bank as a Term Deposit. Upon inquiry, she was informed that no such Term Deposit existed in her account. The Bank Manager was found guilty of unlawful and illegal transactions; however, no relief was provided by the Bank. She lodged an FIR against the Bank Manager and also approached the Banking Mohtasib for redressal of her grievances.

Upon taking up the matter, the Bank stated that the Complainant lodged written complaints at the Bank's Branch Chaklala Scheme-III, alleging embezzlement of funds by Ex-Branch Manager. The Bank contended that the Complainant voluntarily provided funds to the Ex-Bank Manager and had no credible evidence to support her claims. Dishonesty and misconduct of Bank Manager were observed, and his past service record reflected mala fide intention in another misappropriation case of 2019.

Another Bank stated that the Complainant maintained an account at its Civic Centre Branch. It was confirmed that PKR 15.9 million against which a Term Deposit Receipt was issued was never credited to the Complainant's account or any other account. Bank Manager admitted issuing two fake TDRs of PKR 15.9 million and PKR 5.4 million respectively. It was conveyed that the Bank had no liability as the disputed amount never landed in the Bank's system.

During the hearing, the Complainant reiterated that all dealings were conducted within the premises of the Bank under the supervision of the Bank Manager and the Branch Staff. She further asserted that cheques were encashed without Call Back Confirmation and that signatures were later found to be forged during FIA forensic examination. Both Banks raised preliminary objections regarding jurisdiction and pendency of criminal proceedings, which were duly considered by the Forum.

Jurisdiction of the Banking Mohtasib was upheld in the light of settled legal precedents. It was further observed that the Manager was in service of the Bank when the fraudulent acts were committed and was subsequently arrested by FIA. The Forum concluded that the case attracted vicarious liability of Bank for acts committed by its employee during the course of employment.

In view of the facts, maladministration and malpractice on the part of Bank were established. The Bank was directed under section 82-D of the Banking Companies Ordinance, 1962 and section 9 of the Federal Ombudsmen Institutional Reforms Act, 2013 to pay PKR 9,200,000/- along with profit and submit a compliance report.

However, the Bank filed a Representation before the President of Pakistan, as provided under the law, challenging the above Order. The Representation was dismissed, and the Order of the learned Banking Mohtasib was upheld by the President.

The Bank filed a writ petition against the orders of the President and the Banking Mohtasib Pakistan before the Rawalpindi Bench of the Honourable Lahore High Court which upheld the decisions of the President and the Banking Mohtasib. Later, the Bank filed a CPLA before the Honourable Supreme Court which also upheld the orders of the President and the Banking Mohtasib.

It may be added here that the Complainant Lady, who had become bankrupt could not pay the fee of the Advocates, pleaded her case both at the Rawalpindi Bench of the Honourable Lahore High Court and the Honourable Supreme Court of Pakistan.





Public Acknowledgement



Feedbacks of Citizens on Prime Minister Delivery Unit



Feedback

Matter resolved. For this I am very thankful to your honor. Regards,

03-Jan-2025

Satisfied: Yes

Feedback

Allhamdulillah citizens portal ki wja sy issues resolve this ho jaty hyn thanx

16-Jan-2025

Satisfied: Yes

Feedback

Thank you for your efforts that the amount had been collected by the beneficiary from telenor micro bank.

13-Jan-2025

Satisfied: Yes

Feedback

My issue has been resolved by the concerned bank. In the previous two months my salary was deposited in my account even before the date. Thanks everyone who put his efforts to make it possible. Regards

16-Feb-2025

Satisfied: Yes



Feedbacks of Citizens on Prime Minister Delivery Unit



Feedback

Thank you very much Banking mutashib. You did a great work. I appreciate. Satisfied with your kind assistance.

19-Feb-2025

Satisfied: Yes

Feedback

بہت اچھا ٹیپلر ٹمنٹ کام کر رہا ہے اور انشاء اللہ ایسی ہی توقع رکھنی چاہیے ہمیں پاکستانیوں کو اس ٹیپلر ٹمنٹ سے اور تمام اداروں کو ہدایت فرمائی جائے کہ ایمانداری سے کام کریں تاکہ پاکستان ترقی کرے اور پاکستان میں دہشت گردی جیسے جرائم کو کم کیا جا سکے انتہا پسندی کو کم کیا جا سکے

16-Feb-2025

Satisfied: Yes

Feedback

شکریہ جناب محتسب اعلیٰ بینک
شکریہ سٹیزن پورٹل کی تمام ٹیم کا
میرا مسئلہ حل ہو گیا
جزاکم اللہ خیراً کثیراً
پاکستان زندہ باد

11-Mar-2025

Satisfied: Yes

Feedback

Best Service from BMP.

19-Feb-2025

Satisfied: Yes



Feedbacks of Citizens on Prime Minister Delivery Unit



Feedback

Thanks a lot for taking action on my complaint, thumbs up for your services

19-Mar-2025

Satisfied: Yes

Feedback

Thanks for quick relief and positive action.

16-Mar-2025

Satisfied: Yes

Feedback

Thank you so much for recovering my money from easypaisa very good service by Pakistan government. Specially thank you so much best staff of Citizens portal

16-Apr-2025

Feedback

Thanks alot sir, for granting me the immediate relief from your side. Hope this service will continue in the coming future too.

18-Apr-2025

Satisfied: Yes

Feedback

Thanks for BANKING MOSTASIB my issue is resolved

28-Apr-2025

Satisfied: Yes

Feedback

2 مہینے کی پینشن جو رکھی ہوئی تھی وہ وصول ہو گئی ہے شکریہ

19-May-2025

Satisfied: Yes



Feedbacks of Citizens on Prime Minister Delivery Unit



Feedback

The matter has been resolved. Excellent service by the banking Ombudsman Karachi.

02-Jun-2025

Satisfied: Yes

Feedback

سر بہت شکریہ بہت خوشی ہوئی اور یقین نہیں آ رہا کہ ایک عام آدمی کو انصاف ملا وہ بھی بلا معاوضہ اللہ آپکے ادارے کو منید ترقی دے اور آپکو اسقامت دے اور آپ منید لاجار مفلں اور بے سہرا لوگوں کا سہارہ بن سکیں میری دعا ہے جن حضرات نے میری مند کی اللہ تعالیٰ اپنی شان کے مطابق بدلہ عطا فرمائے آمین

15-Jun-2025

Satisfied: Yes

Feedback

Thank you very much.....
I am fully satisfied with complain resolution. The issue has been resolved. Thank you for your great favour. If all officials work with same sincerity, no one can stop Pakistan from progress. Thanks again.

05-Sep-2025

Satisfied: Yes

Feedback

Yes, I am Satisfied from the process of this complaint portal, and my problem successfully resolved. Once again, I am really Thankful to Gvernoment for this facility to citizens.

31-Oct-2025

Satisfied: Yes

Feedback

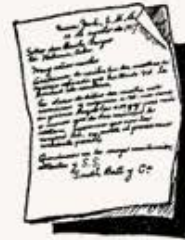
I am very thankful of banking mutasib our complaint has been solved

07-Dec-2025

Satisfied: Yes



Letters of Appreciation



To: [Redacted]
 Banking Mohtasib Pakistan
 14-Jul-2025

Subject: Heartfelt Thanks for Resolving My Complaint a [Redacted]

Dear Mr. [Redacted]

I would like to extend my sincere gratitude to you, Mr. [Redacted] and the office of the Banking Mohtasib Pakistan for the thorough and impartial investigation conducted regarding my complaint against the concerned bank. Your dedication to justice and meticulous attention to detail are truly commendable.

I am particularly thankful for your comprehensive and well-reasoned verdict, which not only addressed the core issues of my grievance but also provided the much-needed relief against the unwarranted practices I was subjected to. Your judgment has reaffirmed my trust in institutional mechanisms that safeguard the rights of banking customers.

It is heartening to know that individuals like yourself are committed to upholding transparency, fairness, and accountability in the banking sector. I will not hesitate to recommend the Pakistan Banking Mohtasib to others who may be in need of justice.

Thank you once again for your support and service.

Warm regards,
 [Redacted]



Dear Madam
 Assalamu Alaikum,
 I hope you are well.
 I am writing to inform you that I have received the refund of PKR 75,000 in my account via [Redacted]. I sincerely appreciate your support and assistance in resolving this matter.
 I also want to apologize for not checking my account earlier. When I opened my account today, I saw that the amount has been successfully credited. I am attaching a screenshot for your reference.
 Thank you very much for your timely intervention and help. Your support has been extremely valuable, and I am very grateful for your efforts.
 Sincerely,
 [Redacted]

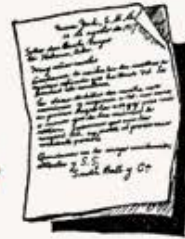
Subject: Appreciation

Dear Ma'am

Thanks for your support/mohtasib as my trust level has been increased after receiving my amount back which had been taken from my account.



Letters of Appreciation



Dear [REDACTED]
First and foremost, I would like to extend my sincere gratitude to you and [REDACTED]. Your dedication and professional competence are truly commendable and unmatched. I am genuinely pleased that I reached out to the team at Banking Mohtasib. Their professional commitment to justice and fair handling of matters have left a lasting impression on me. I am pleased to inform you that the dispute with [REDACTED] has been successfully settled. This resolution would not have been possible without your help. Thanks to your efforts, my faith in justice has been restored once again. May Allah continue to bless you and Banking Mohtasib team with success and happiness.

Regards
[REDACTED]

Respected [REDACTED]
I just contacted the bank again regarding the settlement amount and got to know that it has been deposited. Me and my daughter are really thankful to you and your team.

Best wishes.
[REDACTED]



Press Coverage

PRESS CLIPPINGS



Press Clippings

بینک صارفین ہوشیار، انتباہ جاری

کراچی (10 نومبر 2025): آج کل بینکنگ فراڈ بہت عام ہو گیا ہے اس حوالے سے بینکنگ محتسب نے صارفین کے لیے ضروری انتباہ جاری کیا ہے۔

حصہ کے لیے جملہ سائز مٹے

سائبر کرائم معاشرے میں تیزی سے فروغ پا رہے ہیں۔ ان طریقوں سے سادہ لوح افراد کو لے و قوف۔ تاکہ ان کی زندگی

BUSINESS RECORDER

Founded by M.A. Zuberi

Oct 05, 2025

Banking Mohtasib holds annual conference

KARACHI: The former Governor, State Bank of Pakistan, Dr Ishrat Husain has urged the Banking Mohtasib Pakistan to expand its outreach to smaller towns and rural areas where public awareness is low and banking issues are often more severe than in major cities.

and appreciated the institution's critical role in providing affordable and timely justice through a quasi-judicial framework. Highlighting the origins of the Ombudsman concept from developed nations, he emphasized its importance in offering citizens an alternative to lengthy and expensive

DAWN

Banking complaints surge with digitisation

KARACHI: Amid rapid digitisation and modernisation of banking in Pakistan, the number of complaints lodged by customers has surged, reflecting growing concerns over service quality and fraud.

The Banking Mohtasib Pakistan provided monetary relief of Rs882.25 million to customers by resolving 16,006 complaints during the first half of 2025 (January to June).

INTERNATIONAL THE NEWS

20 November 2025
Today's Paper

Banking Mohtasib Pakistan holds conference on 20 years of establishment

KARACHI: The former governor of the State Bank of Pakistan (SBP), Dr Ishrat Husain, has urged the Banking Mohtasib Pakistan (BMP) to expand his outreach to smaller towns and rural areas where public awareness is low and banking issues are often more severe than in major cities, a statement said on Saturday.

روزنامہ سنیپا

بینکنگ محتسب پاکستان نے سال 2025ء کی پہلی ششماہی کی رپورٹ کا اجرا کو دیا

کراچی: (دیپانے ز) بینکنگ محتسب پاکستان نے سال 2025ء کی پہلی ششماہی کی رپورٹ کا اجرا کر دیا۔ رپورٹ کے مطابق بینکنگ محتسب پاکستان نے دو ماہ سالانہ رپورٹ سے جون تک 16 ہزار سے زائد شکایات کا ازالہ کیا۔ بینکنگ محتسب پاکستان نے چھ ماہ میں 88 کروڑ 20 لاکھ 50 ہزار روپے کا مالیاتی ریلیف فراہم کیا۔



Press Clippings



Forum of Pakistan
Ombudsman

Banking Mohtasib Pakistan Marks 20 Years of Public Service, Urged to Expand Access and Speed Up Justice

By Zakria Jalil

October 6, 2025

KARACHI, October, 2025: At the 20th anniversary event of Banking Mohtasib Pakistan (BMP), key national figures commended the institution's vital role in providing timely justice to banking customers and faster



THE EXPRESS TRIBUNE

KARACHI:

Legal Adviser to the President of Pakistan Justice (Retd.) Irfan Qadir has said that the president's decision on appeals against rulings of the Banking Mohtasib (Ombudsman) holds great importance.

"Banks can appeal to the president against the ombudsman's decision," he said while addressing

tan, Dr. Ishrat
ce in protecting consumer rights through a quasi-
or broad
and bank
ach, particularly in smaller towns
often more severe.

جہان پاکستان

بینکنگ محتسب: مصارفین کو 882.25 ملین روپے کار لیف فراہم

BUSINESS RECORDER

Founded by M.A. Zubair

BUSINESS & FINANCE #RND 2025-07-22

January-June CY25: Mohtasib provides Rs822.25m relief to banking customers

Recorder Report Published July 22, 2025

KARACHI: The Banking Mohtasib amounting to Rs 882.25 million to 16,006 complaints during the first calendar year, 2025.

Last year, during the first six months, r

Profit

E-PAPERS HEADLINES FEATURED OPINION TECH WORLD SATIRE

BANKING 22/04/2025

Banking Mohtasib provides Rs1.65bn relief to customers amid surge in online payment complaints

اور 5.4 ملین روپے کے دو جعلی TDRs جاری کرنے کا اعتراف کیا۔ بینک کی جانب سے کہا گیا کہ اس پر کسی قسم کی کوئی ذمہ داری عائد نہیں ہوتی ہے کیونکہ یہ متنازعہ رقم کبھی بھی بینک کے نظام کا حصہ نہیں بنی۔

معاملے کے سماعت کے دوران شکایت کنندہ نے اپنے موقف کا اعادہ کیا کہ یہ تمام معاملات بینک مینیجر اور برانچ کے عملے کی سرپرستی میں بینک کی حدود میں وقوع پذیر ہوئے تھے۔ انہوں نے اس بات کی بھی نشاندہی کی کہ تمام چیکس تصدیقی کال (Call Back Confirmation) کے بغیر بھجوائے گئے اور بعد میں FIA کی جانب سے فائرنک معائنے پر ان چیکس پر کئے گئے دستخط جعلی پائے گئے۔ دونوں بینکوں کی طرف سے بینکنگ محتسب کے دائرہ اختیار اور فوجداری کارروائی کے زیر التواء رہنے کے معاملے پر بنیادی اعتراضات اٹھائے گئے جن پر فورم میں غور و خوض کیا گیا۔

تسلیم شدہ قانونی نظمیوں کی روشنی میں بینکنگ محتسب کے دائرہ اختیار کا معاملہ برقرار رکھا گیا۔ یہ بات بھی مشاہدے میں آئی کہ دھوکہ دہی کی ان وارداتوں کے وقوع پذیر ہونے کے وقت مذکورہ مینیجر بینک کی ملازمت میں تھا جسے بعد میں FIA نے گرفتار کر لیا۔ فورم اس نتیجے پر پہنچا کہ اس معاملے کی بالواسطہ ذمہ داری بینک پر عائد ہوتی ہے کیونکہ جلساسازی کی یہ کارروائیاں بینک کے ملازمین کی جانب سے اس وقت کی گئیں جب وہ بینک کی ملازمت میں تھے۔

ان حقائق کو سامنے رکھتے ہوئے بینک کی بدانتظامی اور بدعنوانی ثابت ہوئی۔ بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ بینکنگ کمپنیز آرڈینینس، 1962 کے سیکشن D-82 اور فیڈرل اومبڈس مین انسٹی ٹیوشنل ریفرنز ایکٹ، 2013 کے سیکشن 9 کے تحت -/9,200,000 روپے اور اس پر ملنے والے منافع کی رقم شکایت کنندہ کو ادا کر کے ان ہدایات پر عمل درآمد کی رپورٹ جمع کرائے۔ تاہم بینک نے قانون کے تحت ان احکامات کے خلاف صدر پاکستان کے دفتر میں اپیل کر دی۔ صدر پاکستان نے یہ اپیل مسترد کرتے ہوئے بینکنگ محتسب پاکستان کے حکم کو برقرار رکھا۔

بینک نے صدر پاکستان اور بینکنگ محتسب پاکستان کے احکامات کے خلاف معزز لاہور ہائی کورٹ کی راولپنڈی بینچ میں اپیل دائر کر دی تاہم عدالت عالیہ نے صدر اور بینکنگ محتسب کے احکامات کو برقرار رکھا۔ بعد ازاں، بینک نے معزز سپریم کورٹ میں اپیل دائر کر دی لیکن عدالت عالیہ نے صدر اور بینکنگ محتسب کے احکامات کو برقرار رکھا۔

یہاں یہ بات بھی قابل ذکر ہے کہ شکایت کنندہ خاتون نے، جو دیوالیہ ہو چکی تھیں اور وکلاء کی فیس ادا کرنے کے قابل نہیں تھیں، معزز لاہور ہائی کورٹ کی راولپنڈی بینچ اور معزز سپریم کورٹ، دونوں جگہ اپنے مقدمے کی پیروی خود کی۔



کے دعوے کو معقول وجوہات پر مسترد کرنے اور جمل سازی کے اس الزام کو غلط ثابت کرنے کے لئے کوئی ٹھوس شہادت پیش کرنے میں ناکام رہا۔ بینک کی اپنی تحقیقاتی رپورٹ سے بھی شکایت کنندہ کے موقف کی تائید ہوئی اور اس میں بینکنگ کنٹرول اور نگرانی کے نظام میں سنگین خامیوں کو تسلیم کیا گیا۔ بالواسطہ ذمہ داری کے طے شدہ قانونی اصول کی روشنی میں، بینک کو اپنے ملازم کے عمل اور غلطیوں کے لئے، جو اس نے ملازمت کے دوران کیں، ذمہ دار قرار دیا گیا۔ اس سلسلے میں موخر الذکر بینک کو بری الذمہ قرار دیا گیا کیونکہ اس کے بینکنگ چینل کے ذریعے کوئی تنازعہ ٹرانزیکشن نہیں کی گئی تھی۔

ان تحقیقات کے نتیجے میں اول الذکر بینک کی بدانتظامی اور بدعنوانی ثابت ہوئی اور اسے حکم دیا گیا کہ غبن کی گئی 8 ملین روپے کی رقم اور حتمی ادائیگی تک اس پر منافع کی رقم شکایت کنندہ کو واپس کرے اور اس سلسلے میں حکم پر عمل درآمد کئے جانے کی رپورٹ پیش کرے۔

بینک نے ان احکامات کے خلاف صدر پاکستان کے دفتر میں اپیل کر دی تاہم یہ اپیل مسترد کرتے ہوئے بینکنگ محتسب پاکستان کے حکم کو برقرار رکھا گیا۔



کیس نمبر 15: سپریم کورٹ نے بینکنگ محتسب کے احکامات کو برقرار رکھا

بینک کی جانب سے کوئی مثبت جواب نہ ملنے پر خاتون شکایت کنندہ نے بینکنگ محتسب پاکستان کے دفتر میں شکایت درج کرائی کہ انہوں نے 2016 میں کراچی میں اپنا مکان فروخت کیا اور اس سے حاصل ہونے والی 10.5 ملین روپے کی رقم اپنے بینک اکاؤنٹ میں جمع کرا دی۔ بینک کے برانچ مینیجر نے پُرکشش منافع کا وعدہ کرتے ہوئے انہیں بینک اسٹاکس اور زندگی کے بیمے میں سرمایہ کاری پر آمادہ کر لیا۔ اس پر انہوں نے بینک کے اسلامی اسٹاکس میں سرمایہ کاری کے لئے 6.6 ملین روپے، زندگی کے بیمے کے لئے 1.5 ملین روپے اور سرمایہ کاری کے لئے نقدی کی شکل میں 388,000/- روپے ادا کر دیئے۔ 2018 میں برانچ مینیجر نے انہیں سونا گروڈی رکھ کر اس کے عوض قرض حاصل کرنے کا مشورہ دیا۔ اس مشورے پر عمل کرتے ہوئے انہوں نے 25 تولہ سونا اور ہیروں کا ایک سیٹ بینک میں جمع کرا دیا جس کے عوض انہیں ایک ملین روپے کا قرض فراہم کیا گیا اور انہوں نے یہ رقم بینک کے اسلامی اسٹاک فنڈ میں سرمایہ کاری کے لئے جمع کرا دی۔ برانچ مینیجر کے اصرار پر انہوں نے کئی دستخط شدہ چیک بھی اس کے حوالے کر دیئے۔ انہیں یہ بھی کہا گیا کہ وہ اپنے بیٹے اور بہن کے ساتھ مشترکہ اکاؤنٹ کھول لیں۔ انہیں 2020 تک باقاعدگی سے منافع ملتا رہا اور اس عرصے کے دوران انہیں برانچ کی جانب سے جعلی اور خود ساختہ بینک اسٹیٹمنٹس بھی فراہم کئے جاتے رہے۔ 2020 میں انہیں معلوم ہوا کہ مذکورہ بینک مینیجر نے کسی دوسرے بینک میں برانچ مینیجر کے طور پر ملازمت کر لی ہے اور اس نے شکایت کنندہ کو مشورہ دیا کہ وہ اپنا سرمایہ ٹرم ڈپازٹ کے طور پر نئے بینک میں منتقل کر لیں۔ اس سلسلے میں معلومات کرنے پر انہیں پتہ چلا کہ اُن کے اکاؤنٹ میں کسی ٹرم ڈپازٹ کا کوئی وجود نہیں ہے۔ بینک مینیجر کو غیر قانونی ٹرانزیکشنز کا قصور وار پایا گیا تاہم بینک کی جانب سے اُن کے نقصان کا کوئی ازالہ نہیں کیا گیا۔ انہوں نے بینک مینیجر کے خلاف ایف آئی آر درج کرا دی اور ساتھ ہی اپنے مسئلے کے حل کے بینکنگ محتسب پاکستان کے دفتر سے رجوع کیا۔

معاہدے کی چھان بین کرنے پر بینک کی جانب سے بتایا گیا کہ شکایت کنندہ نے سابق برانچ مینیجر پر رقوم کی خرید و رکاز کا الزام عائد کرتے ہوئے بینک کی چکالہ اسکیم-III برانچ میں تحریری شکایات جمع کرائی ہیں۔ بینک نے موقف اختیار کیا کہ شکایت کنندہ نے رقومات اپنی مرضی سے سابق بینک مینیجر کے حوالے کیں اور اپنے دعوے کو ثابت کرنے کے لئے اُن کے پاس کوئی ٹھوس شہادت موجود نہیں ہے۔ بینک مینیجر کی بددیانتی اور بدعنوانی مشاہدے میں آئی اور اُس کے ملازمت کے گذشتہ ریکارڈ سے 2019 میں رقوم کے ناجائز استعمال کے ایک اور کیس میں اس کی بددیانتی سامنے آئی۔

دوسرے بینک کی طرف سے بتایا گیا کہ شکایت کنندہ کا اُن کے بینک کی سوک سنٹر برانچ میں اکاؤنٹ تھا۔ بینک کی جانب سے اس بات کی تصدیق کی گئی کہ 15.9 ملین روپے کی رقم جس کے عوض ٹرم ڈپازٹ ریٹ (TDR) جاری کیا گیا تھا، شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ یا کسی اور اکاؤنٹ میں کبھی جمع نہیں کرائی گئی۔ بینک مینیجر نے 15.9 ملین

ان حقائق کی روشنی میں شکایت کو درست تسلیم کیا گیا اور بینک کو بدانتظامی اور ضوابط کی عدم تعمیل کا مرتکب قرار دیا گیا۔ بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ -/1,757,623 روپے اور اس پر لاگو ہونے والے کسی بھی قسم کے چارجز کی رقم شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں جمع کرا کے ان کے نقصان کا ازالہ کرے اور ساتھ ہی ان احکامات پر عمل درآمد کی رپورٹ بینکنگ محتسب کے دفتر میں جمع کرائے۔ بینک نے ان احکامات کے خلاف قانون کے مطابق صدر پاکستان سے اپیل کر دی۔ تاہم بینک کی یہ اپیل مسترد کرتے ہوئے صدر پاکستان نے بینکنگ محتسب پاکستان کے حکم کو برقرار رکھا۔



کیس نمبر 14: متوازی بینکنگ

شکایت کنندہ نے بینکنگ محتسب پاکستان کے دفتر میں جمع کرائی گئی اپنی شکایت میں کہا کہ انہوں نے اپنا رہائشی مکان فروخت کر کے اس سے حاصل ہونے والی 8 ملین روپے کی رقم بینک میں جمع کرادی۔ بینک کے برانچ مینیجر نے انہیں ترغیب دی کہ وہ یہ رقم ٹرم ڈپازٹ ریسیپٹز (Term Deposit Receipts - TDRs) میں جمع کرا دیں اور انہیں یقین دلایا کہ اس سے انہیں ماہانہ -/90,000 روپے سے -/100,000 روپے کے درمیان منافع حاصل ہوگا۔ برانچ مینیجر کے مشورے پر عمل کرتے ہوئے انہوں نے فراہم کردہ دستاویزات پر دستخط کر کے ان ٹی ڈی آر (TDRs) کے لئے ایک دستخط شدہ چیک برانچ مینیجر کے حوالے کر دیا۔ اس کے بعد 8 ملین روپے کے مہر شدہ TDRs ان کے حوالے کر دئے گئے اور کچھ عرصے بعد انہیں ماہانہ منافع ملنا شروع ہو گیا۔ کچھ عرصے بعد، ایک نئے مکان کی خریداری کے سلسلے میں 8 ملین روپے کی رقم واپس لینے کے لئے انہوں نے برانچ سے رابطہ کیا لیکن برانچ مینیجر نے مختلف حیلے بہانے تراشے ہوئے ان کی درخواست پر کارروائی نہیں کی۔ بینک برانچ جانے پر انہیں علم ہوا کہ ان کے اکاؤنٹ میں کوئی رقم نہیں ہے اور برانچ مینیجر نے جلسا سازی کرتے ہوئے ان کی رقم ایک تیسری پارٹی کے اکاؤنٹ میں منتقل کر دیں جہاں سے یہ رقم برانچ مینیجر کی والدہ کے اکاؤنٹ میں منتقل کر دی گئیں۔ انہیں بتایا گیا کہ ان کا اکاؤنٹ بالکل خالی ہے۔ شکایت کنندہ نے اس سلسلے میں وفاقی تحقیقاتی ادارے (FIA) میں ایک ایف آئی آر درج کرائی جس کے تحت کارروائی شروع کر دی گئی اور یہ معاملہ اب بھی اسلام آباد کی خصوصی عدالت میں زیر التواء ہے۔

معاملے کی تحقیق کرنے پر بینک نے اپنے جواب میں بتایا کہ بینک کی اپنی چھان بین اور FIA کی تحقیقات سے یہ بات ثابت ہوتی ہے کہ برانچ مینیجر نے اپنی ملازمت کے دوران اپنے عہدے کو غلط طور پر استعمال کرتے ہوئے جعلی TDRs جاری کئے اور بددیانتی سے شکایت کنندہ کی رقم کا غلط استعمال کیا۔ اس بات کی تصدیق ہوتی ہے کہ شکایت کنندہ کا دستخط شدہ چیک ایک بینک دستاویز تیار کرنے کے لئے استعمال ہوا لیکن یہ رقم TDRs میں رکھنے کے بجائے غیر قانونی طور پر برانچ مینیجر اور اس کے ساتھیوں کے اکاؤنٹس میں منتقل کر دی گئی۔ تحقیقات سے مزید معلوم ہوا کہ اس جعل سازی کو چھپانے کے لئے، شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں جمع کرائے جانے والے نام نہاد ماہانہ منافع کی ادائیگی برانچ مینیجر اور اس کی والدہ کے اکاؤنٹس سے کی گئیں۔ مذکورہ برانچ مینیجر کے خلاف اس قسم کی مزید کئی شکایات سامنے آئیں۔ علاوہ ازیں، یہ بات بھی سامنے آئی کہ برانچ مینیجر نے بینک سے استعفیٰ دینے کے بعد شکایت کنندہ کو اپنا اکاؤنٹ ایک دوسرے بینک میں منتقل کرنے کی ترغیب دی اور اپنی جلسا سازی کی عادت کو برقرار رکھتے ہوئے شکایت کنندہ کو ایک بار پھر جعلی TDR جاری کر دیا۔ مذکورہ دوسرے بینک نے اس سلسلے میں کسی ذمہ داری سے صریح طور پر انکار کر دیا کیونکہ تنازعہ رقم کبھی اس کے نظام میں داخل نہیں ہوئی اور نہ ہی کسی ٹرم ڈپازٹ کے لئے کبھی درخواست کی گئی۔

شکایت کی مزید سماعت کے دوران شکایت کنندہ اپنے موقف پر قائم رہیں کہ انہیں رقم کی جلسا سازی سے منتقلی کے بارے میں کوئی علم نہیں تھا، انہوں نے کسی تیسری پارٹی کو ادائیگی کے لئے کبھی کسی کو اختیار نہیں دیا اور صرف برانچ مینیجر کے مشورے پر عمل کیا۔ بینک نے زیادہ تر اعتراضات دائرہ اختیار کے بارے میں اٹھائے اور شکایت کنندہ

ریکارڈ کی جانچ پڑتال کرنے اور فریقین کو سننے کے بعد یہ بات واضح ہوئی کہ گرچہ شکایت کنندہ نے باقاعدگی سے ادائیگیاں نہیں کیں اور قرضے کی شرائط کے وہ تحت نادرہنگی کے مرتکب تھے، تاہم قانونی طور پر بینک اس بات کا پابند تھا کہ وہ اس نیلام سے پہلے شکایت کنندہ کو تحریری طور پر اس بابت مطلع کرے۔ بینک کی جانب سے جاری کئے گئے نوٹس ایک نامکمل اور غیر واضح پتہ پر بھیجے گئے تھے اس لئے انہیں مناسب طریقہ قرار نہیں دیا جاسکتا۔ بینک کی جانب سے شائع کئے گئے پبلک نوٹس بھی کوڈ آف سول پروسیجر کے آرڈر XXI کے رول 66 کے تحت درکار شرائط کو پورا کرنے میں ناکام رہا کیونکہ اس میں لازمی تفصیلات مثلاً نادرہنگہ کا نام، واجب الادا رقم، محفوظ قیمت اور نیلامی کا وقت اور مقام جیسی تفصیلات ظاہر نہیں کی گئی تھیں۔ مزید برآں، باوجود اس کے کہ واجب الادا رقم نسبتاً کم تھی اور گروہی رکھے گئے سونے کے ایک حصے کو نیلام کرنے سے بھی وصول کی جاسکتی تھی، بینک نے گروہی رکھا تمام سونا نیلام کر دیا۔ ان خامیوں کے باعث نیلامی کا یہ عمل قانونی اعتبار سے ناقص قرار پایا۔

ان حقائق کی روشنی میں شکایت کو درست تسلیم کرتے ہوئے نیلامی کا عمل کا عدم ترمیم کر دیا گیا۔ چونکہ طوائی زیورات پہلے ہی نیلام کئے جا چکے تھے، اس لئے بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ مارکیٹ کی رائج قیمت سے سونے کی قدر کا تعین کر کے نیلامی کے وقت واجب الادا رقم اور فنڈز کی لاگت سمیت رقم منہا کرنے کے بعد بقیہ رقم اور اس پر لاگو ہونے والے منافع کی رقم شکایت کنندہ کو واپس کر کے اس کے نقصان کا ازالہ کرے۔

تاہم بینک نے قانون کے تحت، ان احکامات کے خلاف صدر پاکستان سے درخواست کر دی۔ صدر کی جانب سے بینک کی درخواست کو مسترد کرتے ہوئے بینکنگ محتسب کے حکم کو برقرار رکھا گیا۔

☆☆☆☆☆☆

کیس نمبر 13: صارف کی رضامندی کے بغیر ڈیجیٹل بینکنگ کی سہولیات کی ایکٹیویشن

شکایت کنندہ نے اپنی درخواست میں بیان کیا کہ 3 جون، 2023 کو انہیں ایک نامعلوم شخص جو خود کو بینک کا نمائندہ ظاہر کر رہا تھا، کی کال موصول ہوئی اور اس نے دھوکے سے اُن کی خفیہ معلومات اور پاس ورڈ (OTP) حاصل کر لیا۔ اس کے نتیجے میں، اُن کے اکاؤنٹ سے رقوم منتقلی کی پانچ اور ای کامرس کی دو ٹرانزیکشنز کی گئیں جن کی مجموعی مالیت 2,295,361.83 روپے تھی۔ شکایت کنندہ نے اس واقعہ کی اطلاع فوری طور پر بینک کو دی تاہم اس کے باوجود ان کے پورے نقصان کی تلافی نہیں کی گئی اور اس رقم کا صرف جزوی حصہ واپس کیا گیا۔ اس سلسلے میں بینک کی جانب سے بقیہ رقم واپس نہ ملنے پر شکایت کنندہ نے اپنے نقصان کے ازالے کے لئے بینکنگ محتسب کے دفتر سے رجوع کیا۔

ریکارڈ کا جائزہ لینے اور فریقین کو سننے کے بعد، یہ بات مشاہدے میں آئی کہ شکایت کنندہ کو ڈیجیٹل بینکنگ کے بارے میں معلومات حاصل نہیں تھیں اور اس سے قبل اُن کی جانب سے بینکوں کے مابین رقوم کی منتقلی یا ای کامرس کی کوئی ٹرانزیکشن نہیں کی گئی تھی۔ بینک نے اُن کے اکاؤنٹ کے لئے ڈیجیٹل بینکنگ اور متبادل ڈیویزیوں کے ذرائع از خود فعال کردئے تھے اور اس سلسلے میں نہ تو شکایت کنندہ کی واضح رضامندی حاصل کی گئی اور نہ ہی انہیں ان سہولیات کی بابت لازمی معلومات فراہم کی گئیں جیسا کہ پیمنٹ سسٹم اینڈ الیکٹرانک فنڈ ٹرانسفر ایکٹ، 2007 اور اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے معلقہ سرکلرز میں ہدایت کی گئی ہے۔ اس فورم نے فیصلہ دیا کہ OTP اور تصدیقی پیغامات، صارف کی رضامندی کا متبادل نہیں ہیں کیونکہ رقوم کی منتقلی اور ای کامرس کی ان سہولیات کو استعمال کرنے کے لئے صارف کی رضامندی ایک لازمی شرط ہے۔ صارف کی رضامندی کے بغیر ان سہولیات کو فعال کیا جانا ایک غیر مطلوب سروس تھی اور یہ عمل بینک کی جانب سے ایک بڑی غفلت کی عکاسی کرتا ہے اور یہی غفلت شکایت کنندہ کو پہنچنے والے نقصان کی بنیادی وجہ بنی۔

سے خود کو قابل ادا بینکس اور داخلی منتقلی کے ذریعے رقومات نکالی گئیں۔ بینک نے اس بات کی نشاندہی کی کہ شکایت کنندہ نے 20 جولائی، 2020 کو اپنے نمونے کے دستخط تبدیل کر لئے اور اپنی بائیو میٹرک تصدیق کرائی۔ اس وقت اُن کے شوہر حیات تھے اور اُس وقت کوئی اعتراض نہیں کیا گیا۔ بینک نے اس بات کی بھی نشاندہی کی کہ یہ شکایت قریباً پانچ سال بعد جمع کرائی گئی ہے جس سے شکایت کنندہ کے دعویٰ کے بارے میں سنگین شبہات پیدا ہوتے ہیں۔

سماعت کے دوران، شکایت کنندہ نے اپنی بات کا اعادہ کیا کہ انہوں نے اپنے کاروباری اکاؤنٹ میں جمع کرانے کے لئے تقریباً 20 ملین روپے سے زائد کی رقم نقدی کی صورت میں اپنے شوہر کو دی تھی تاہم انہوں نے تسلیم کیا کہ اس رقم کو جمع کرائے جانے کی بابت اُن کے پاس کوئی دستاویزی ثبوت نہیں ہیں۔ انہوں نے اس بات کو تسلیم کیا کہ WeBOC سسٹم سمیت برآمدات سے متعلق معاملات کو نمٹانے کا اختیار انہوں نے اپنے شوہر کو دیا تھا اور اکاؤنٹ میں جمع ہونے والی برآمدات کی پیشگی ادائیگیوں میں اُن کا کوئی دخل نہیں تھا۔ بینک نے اصرار کیا کہ تنازعہ ٹرانزیکشنز 2018 میں ہوئیں، شکایت کنندہ نے 2020 میں اپنے دستخط اور اکاؤنٹ میں موجود رقم کو تسلیم کیا اور 2023 تک کوئی شکایت درج نہیں کرائی گئی۔ یہ بھی معلوم ہوا کہ سابقہ برانچ مینیجر اور ریلیشنز شپ مینیجر اس شکایت کے درج کرائے جانے سے قبل ملازمت سے استعفیٰ دے چکے تھے اور وفاقی تحقیقاتی ادارے (FIA) نے انکو آئری کے لئے متعلقہ دستاویزات اپنے قبضے میں لے لی تھیں۔ یہ بات بھی سامنے آئی کہ اکاؤنٹ کھولا جانا اور اس میں لین دین کرنا، شکایت کنندہ اور اُن کی مرحوم شوہر کی باہمی مرضی سے ہوتا تھا۔ اکاؤنٹ کھولنے کے فارم، نمونہ دستخط کے کارڈ اور تنازعہ چیکس پر پائے جانے والے دستخط شکایت کنندہ کے مرحوم شوہر کے دستخط سے مماثلت رکھتے تھے جبکہ شکایت کنندہ کی جانب سے مختلف دستاویزات پر کئے جانے والے دستخط ایک دوسرے سے مختلف ہوتے تھے۔ ریکارڈ سے مزید پتہ چلا کہ بیرون ملک سے موصول ہونے والی برآمدی پیشگی ادائیگیاں لائیو اسٹاک کی برآمد کے لئے تھیں جنہیں وصولی کے فوری بعد استعمال کر لیا گیا اور یہ کہ شکایت کنندہ اور اُن کے شوہر کے اکاؤنٹس کے درمیان کئی اثرا کاؤنٹ منتقلیاں ہوئیں جو ان کے درمیان باہمی مالی لین دین کی نشاندہی کرتی ہیں۔

تفصیلی سماعت اور ریکارڈ کا معائنہ کرنے پر بینکنگ محتسب اس نتیجے پر پہنچے کہ اس معاملے میں حقائق میں سنگین تضادات، تنازعہ دستخط، مبینہ ملی بھگت، اور شکایت کنندہ، اُن کے مرحوم شوہر اور بینک کے درمیان آپس کا مالی لین دین شامل ہے۔ یہ نتیجہ اخذ کیا گیا کہ تنازعہ کے فیصلے کے لئے مسئلے کا تعین، شہادتوں کو ریکارڈ کرنا، فریقین پر جرح اور ممکنہ فائرنگ تحقیقات کی ضرورت ہوتی ہے اور یہ تمام معاملات سول کورٹ کے دائرہ اختیار میں آتے ہیں کیونکہ بینکنگ محتسب کو شہادتوں کو طلب کرنے اور تفصیلی ٹرائل کرنے کا اختیار حاصل نہیں ہے۔ اس طرح یہ شکایت بینکنگ محتسب کے دائرہ کار میں نہ آنے کی وجہ سے بغیر کسی فیصلے کے نمٹا دی گئی اور شکایت کنندہ کو اختیار دے دیا گیا کہ وہ اپنے مسئلے کے حل کے لئے کسی اور مناسب فورم سے رجوع کرے۔ بعد ازاں، شکایت کنندہ نے بینکنگ محتسب کے حکم کے خلاف صدر پاکستان کے دفتر میں درخواست دائر کر دی۔ اس درخواست پر سماعت 11-6-2025 کو ہوئی جس میں شکایت کنندہ اور بینک کے نمائندے دونوں موجود تھے۔ تفصیلی غور و خوض کے بعد چیپٹنگ کئے گئے بینکنگ محتسب کے حکم میں کوئی ستم نہیں پایا گیا اور دائرہ کار سے باہر ہونے کا فیصلہ درست قرار دیتے ہوئے اسے برقرار رکھا گیا اور درخواست مسترد کر دی گئی۔



کیس نمبر 12: سونے کے عوض قرض کی سہولت میں نیلام کے طریقہ کار کی خلاف ورزی

شکایت کنندہ نے اپنی درخواست میں بتایا کہ انہوں نے اکتوبر 2018 میں بینک میں طلائی زیورات گروہ رکھتے ہوئے 134,000 روپے کا قرض حاصل کیا۔ اکتوبر 2018 سے ستمبر 2019 کے دوران انہوں نے قسطوں میں 104,000 روپے واپس ادا کر دیئے۔ اس عرصے کے دوران، انہوں نے بینک سے اپنے گروہ شدہ طلائی زیورات واپس لینے کے لئے قرض کو تبدیل یاری سٹر کچر کرنے کے لئے درخواست کی لیکن انہیں کوئی تسلی بخش جواب نہیں ملا۔ جنوری 2020 میں جب وہ رقم کی ادائیگی کرنے اور گروہ شدہ سونا واپس لینے کے لئے بینک گئے تو انہیں پتہ چلا کہ بینک نے اُن کی رضامندی اور پیشگی اطلاع کے بغیر 2 جنوری، 2020 کو اُن کے طلائی زیورات نیلام کر دیئے ہیں۔ اپنے گروہ رکھے سونے کی نیلامی پر انہوں نے مدد کے لئے بینکنگ محتسب کے پاس شکایت جمع کرا دی۔

تاریخ یکم جولائی، 2018 تھی جو تو اراک دارن تھا اور اس کے اگلے روز بینک تعطیل تھی۔ سماعت کے دوران بینک نے اعتراف کیا کہ بینک کی جانب سے شکایت کنندہ کو یہ نہیں بتایا گیا تھا کہ کسی بھی تاخیر کے لئے بینک ذمہ دار نہیں ہوگا۔ بینک نے کہا کہ دستاویزات یا تو مقررہ آخری تاریخ کے قریب یا اس کے گزر جانے کے بعد جمع کرائی گئی تھیں اور اس بات کی بھی نشاندہی کی کہ پہلی باقاعدہ شکایت کئی برس گزر جانے کے بعد کی گئی۔ اس کے جواب میں، شکایت کنندہ نے دستاویزی شواہد پیش کئے جن کے مطابق، پہلی شکایت ریگولیٹری کی جانب سے کلیم time-barred قرار دیے جانے کے فوری بعد 2019 میں بینک میں جمع کرا دی گئی تھی۔

ریکارڈ کا جائزہ لینے پر یہ بات سامنے آئی کہ شکایت کنندہ کی جانب سے سبسڈی کے لئے تصحیح شدہ دستاویزات مقررہ آخری تاریخوں سے قبل جمع کرا دی گئی تھیں۔ بینک کے اپنے ریکارڈ میں خامیوں اور سماعت کے دوران بینک کی جانب سے جمع کرائے گئے تحریری موقف اور بیانات میں تضادات نے بینک کے موقف کو کمزور کر دیا۔

یہ بھی دیکھا گیا کہ برانچ اور ٹریڈ سنٹریک ہی بینک کے دو لازمی دفتر تھے اور معاملے کی فوری نوعیت اور مقررہ آخری تاریخوں کو مد نظر رکھتے ہوئے بروقت جانچ پڑتال اور ریگولیٹریک جمع کرانے کے لئے نہیں ایک واحد اکائی کے طور پر کام کرنا چاہئے تھا۔ ابتدائی مرحلے میں خامیوں کو شناخت کرنے اور داخلی طور پر دستاویزات پر کارروائی میں تاخیر نے بینک کی غفلت اور بدانتظامی کو ثابت کیا۔

بینکنگ محتسب اس نتیجے پر پہنچے کہ مقررہ وقت کے اندر دستاویزات وصول ہونے کے بعد تصحیح شدہ دستاویزات کو بروقت جمع کرانا بینک کی ذمہ داری تھی۔ چونکہ اس سلسلے میں بینک کی جانب سے کسی ذمہ داری سے بری الذمہ ہونے کا اظہار نہیں کیا گیا اور یہ تاخیر بینک کی داخلی خامیوں کی وجہ سے ہوئی، اس لئے شکایت کو درست پاتے ہوئے، بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ حکومت پاکستان کی ہدایات کے مطابق شکایت کنندہ کو فریٹ سبسڈی کے طور پر -/8,346,000 روپے ادا کرے اور اس ہدایت پر عمل درآمد کی رپورٹ پیش کرے۔

تاہم بینک قانون کے مطابق، بینک نے ان احکامات کے خلاف صدر پاکستان کے دفتر میں اپیل جمع کرا دی۔

☆☆☆☆☆☆

کیس نمبر 11: صدر پاکستان نے بینکنگ محتسب پاکستان کے احکامات کے خلاف اپیل مسترد کر دی

شکایت کنندہ نے اپنی درخواست میں کہا کہ انہوں نے دسمبر 2017 میں بینک کی پنڈوہ برانچ میں ایک واحد پروپرائیٹرز شپ اکاؤنٹ کھلوا لیا۔ ان کا کہنا تھا اکاؤنٹ کھولنے کے فارم پر دستخط کرنے اور ان کی بائیومیٹرک تصدیق کے باوجود انہیں کبھی بھی چیک بک اور ATM کارڈ فراہم نہیں کیا گیا۔ انہوں نے الزام عائد کیا کہ ستمبر 2020 میں اپنے شوہر کے قتل کے بعد انہوں نے جنوری 2023 میں بینک سے اپنے اکاؤنٹ کا اسٹیٹمیٹ لیا تو انہیں پتہ چلا کہ ان کے مرحوم شوہر کی ملی جھگت سے جعلی دستخطوں کے ذریعے ان کے اکاؤنٹ سے قریباً 23 ملین روپے نکال لئے گئے ہیں۔ انہوں نے مزید الزام عائد کیا کہ ٹرانزیکشنز کی تفصیلات فراہم کرنے کے مطالبے پر انہیں برانچ مینیجر کی جانب سے دھمکی دی گئی۔ بینک کی جانب سے ان کا مسئلہ حل نہ کئے جانے پر انہوں نے مئی 2023 میں اپنی رقوم کی واپسی، اکاؤنٹ کارڈ فراہم کرنے اور اس جعل سازی کے ذمہ دار عملے کے خلاف کارروائی کے لئے بینکنگ محتسب پاکستان کے دفتر سے رجوع کیا۔

بینک نے اپنے جواب میں بتایا کہ تمام مطلوبہ دستاویزات پر شکایت کنندہ کے دستخط کیے جانے اور ان کی بائیومیٹرک تصدیق کے بعد یہ اکاؤنٹ 18 دسمبر، 2017 کو کھولا گیا تھا۔ بینک نے مزید بتایا کہ 2018 کے اوائل میں اس اکاؤنٹ میں تین بڑی رقوم جمع کرائی گئیں جن میں برآمدات کی پیشگی ادائیگیوں کی مدین مجموعی طور پر 22.09 ملین روپے کی دو ٹرانزیکشنز اور شکایت کنندہ کے مرحوم شوہر کے اکاؤنٹ سے 1.2 ملین روپے کی ایک داخلی ٹرانزیکشن شامل تھیں۔ بینک نے کہا کہ ڈیری فارم کی مبینہ فروخت سے حاصل ہونے والی آمدنی کے طور پر اکاؤنٹ میں کوئی رقم جمع نہیں کرائی گئی۔ بینک نے مزید کہا کہ شکایت کنندہ کے ذاتی اکاؤنٹ میں منتقلی سمیت اکاؤنٹ

یہ بات بھی سامنے آئی کہ مذکورہ متنازع رقم میں سے، قریباً 19.99 ملین روپے بینک کی اسی برانچ میں کھولے گئے اکاؤنٹس میں جبکہ 21.20 ملین روپے دیگر بینکوں میں منتقل کئے گئے۔ خاص طور پر 15.40 ملین روپے بینک A، 4.00 ملین روپے بینک B اور 1.80 ملین روپے بینک C کو منتقل کئے گئے۔ ان میں سے زیادہ تر رقم لیٹن مارکنگ (Lein marking) سے پہلے ہی نکال لی گئیں یا انہیں مناسب جواز کے بغیر جاری کر دیا گیا۔ رقم وصول کرنے والے اکاؤنٹس کے مالکان کا یہ دعویٰ کہ یہ رقم ان کے کاروباری لین دین کی ہیں، قانونی طور پر ناقابل عمل پایا گیا کیونکہ جعلی طریقے سے منتقل کی گئی رقم کو جائز قرار نہیں دیا جاسکتا۔

بینک کی غفلت، کمزور داخلی کنٹرول اور قابل اطلاق قوانین اور ضوابط کی خلاف ورزی کو مدنظر رکھتے ہوئے شکایت کو درست قرار دے دیا گیا۔ بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ بینک A، بینک B اور بینک C سے، جہاں ان رقم کی منتقلی ہوئی، رقومات واپس لے کر ان ہدایات کی تعمیل کی رپورٹ پیش کرے۔ لازمی ضوابط اور صارف کے تحفظ کی ذمہ داری پوری کرنے میں ناکامی کے باعث بینک کو صارف کو پہنچنے والے نقصان کا مکمل طور پر ذمہ دار قرار دیا گیا۔ تاہم، قانون کے مطابق بینک نے بینکنگ محتسب پاکستان کے احکامات کے خلاف صدر پاکستان کے سامنے اپیل دائر کر دی۔



کیس نمبر 10: شکر کی برآمد سے متعلق فریٹ سبسڈی کا دعویٰ

شکایت کنندہ نے 2018 میں شکر کے برآمدات سے متعلق فریٹ سبسڈی کے کلیم کو مسترد کئے جانے پر اعتراض اٹھایا۔ /-5,564,000 روپے (مورخہ 29 مئی، 2018) اور /-2,782,000 روپے (مورخہ 28 جون، 2018) کے کلیمز کو، جنہیں بعد میں تین ای فارمز نمبر 82-1229281 اور 1229289 کے لئے مجموعی طور پر /-8,346,000 روپے کا کلیم کہا گیا، ریگولیشنز مقررہ وقت گزر جانے کی وجہ سے مسترد کر دیا تھا۔

شکایت کنندہ کا کہنا تھا کہ تمام مطلوبہ دستاویزات مقررہ وقت کے اندر بینک (مجاز ڈیلر) کے پاس جمع کر دینے کے بعد ان کی رسیدیں بھی حاصل کر لی گئی تھیں، جن پر بینک کی مہر اور دستخط تھے۔ شکایت کنندہ نے الزام عائد کیا کہ یہ تاخیر بینک کی جانب سے متعلقہ دستاویزات ریگولیشنز کے پاس مقررہ وقت میں جمع نہ کرانے پر ہوئی۔ بینک کی جانب سے یہ ذمہ داری قبول کرنے سے انکار پر، اس تنازعے کے حل کے شکایت کنندہ نے یہ معاملہ بینکنگ محتسب پاکستان کے سامنے پیش کر دیا۔

اپنے جواب میں بینک نے موقف اختیار کیا کہ سبسڈی کے کلیمز پہلے خامیوں کے ساتھ جمع کرائے گئے تھے اس لئے وہ آگے (ریگولیشنز کے پاس) بھیجنے کے قابل نہیں تھے۔ بینک کے مطابق، برآمد کنندہ کی جانب سے تصحیح شدہ دستاویزات مقررہ وقت گزر جانے کے بعد جمع کرائی گئیں اس لئے یہ کلیمز ریگولیشنز کے پاس جمع کرائے جانے سے پہلے ہی time-barred ہو گئے تھے۔ بینک نے کہا کہ یہ تمام غلطیاں برآمد کنندہ کو پوری طرح بتادی گئی تھیں اور ہدایات کے مطابق انہیں اس سلسلے میں رہنمائی بھی فراہم کی گئی تھی۔ بینک نے مزید کہا کہ شکایت کنندہ کی جانب سے پیش کی گئی رسیدوں پر تارتخ یا وقت درج نہیں جس سے یہ بات حتمی طور پر ثابت کرنا ناممکن ہو جاتی ہے کہ دستاویزات بروقت جمع کرائی گئی تھیں۔

ساعت کے دوران، شکایت کنندہ نے اپنا موقف دہرایا کہ تصحیح شدہ دستاویزات مقررہ آخری تاریخوں سے قبل جمع کرادی گئی تھیں۔ انہوں نے وضاحت کی کہ ای فارم نمبر 1229281 کے لئے تصحیح شدہ دستاویزات 31 مئی، 2018 کی آخری تاریخ سے دو دن قبل یعنی 29 مئی، 2018 کو جمع کرادی گئی تھیں جنہیں بینک کے ایک نمائندے نے بذات خود وصول کیا تھا۔ ای فارم نمبر 1229289 کے لئے دستاویزات آخری تاریخ سے پہلے، 28 اور 29 جون، 2018 کو جمع کرادی گئی تھیں کیونکہ آخری

کیس نمبر 8: جعلی چیک کا تنازعہ

شکایت کنندہ نے بتایا کہ انہوں نے ایک خریدار کو اپنا موبائل فون فروخت کیا اور خریدار نے اس کی رقم اُن کے اکاؤنٹ میں جمع کرا دی۔ جمع کرائی گئی رقم کی توثیق پر، شکایت کنندہ نے اپنا موبائل خریدار کے حوالے کر دیا۔ اگلے روز انہیں بینک کے برانچ مینیجر کی جانب سے ایک کال موصول ہوئی جس میں انہیں مطلع کیا گیا کہ خریدار کی جانب سے جمع کرایا گیا XYZ کمپنی کا چیک جعلی تھا اور اس وجہ سے اُن کا اکاؤنٹ منجمد کر دیا گیا ہے۔ شکایت کنندہ نے بینک میں شکایت جمع کرائی جس میں جعلی چیک کو درست قرار دیتے ہوئے کلیئر کیا گیا جس سے بینک کے عملے کی لاپرواہی ثابت ہوتی ہے۔ تاہم یہ مسئلہ حل طلب ہی رہا۔ اس پر شکایت کنندہ نے اپنے مسئلے کے حل کے لئے بینکنگ محتسب پاکستان کے دفتر سے رجوع کیا۔

بینک کے ساتھ یہ معاملہ اٹھانے پر، معلوم ہوا کہ چیک کلیئر ہونے کے بعد، XYZ کمپنی نے اپنے متعلقہ بینک کو بتایا کہ -/467,000 روپے کا ایک چیک کمپنی کی جانب سے جاری ہی نہیں کیا گیا ہے۔ اس اطلاع پر بینک نے اس چیک کا دوبارہ معائنہ کیا اور اس نتیجے پر پہنچا کہ یہ چیک جعلی تھا۔ متعلقہ بینک نے اس چیک کے بنی فیشیری اکاؤنٹ ہولڈر سے درخواست کی کہ وہ یہ رقم فوری طور پر واپس کر دے۔

چونکہ کلیئر ہونے کے وقت بینک کا سسٹم جعلی چیک کو شناخت کرنے میں ناکام رہا، اس لئے تمام ذمہ داری بینک پر عائد ہوتی ہے۔ نتیجتاً، بینک کو اپنی غفلت کے باعث مالی نقصان برداشت کرنے کا ذمہ دار قرار دیا گیا اور ساتھ ہی اسے حکم دیا گیا کہ شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ کو غیر منجمد کیا جائے تاکہ وہ اس اکاؤنٹ کو معمول کے مطابق استعمال کر سکیں۔



کیس نمبر 9: غیر مجاز بینکنگ ٹرانزیکشنز

شکایت کنندہ نے بتایا کہ 12 جون سے 16 جولائی 2024ء کے دوران، اُن کی مرضی اور علم کے بغیر، دھوکہ دہی سے ڈیجیٹل بینکنگ ٹرانزیکشنز کے ذریعے ان کے سیونگ اکاؤنٹ سے 38,465,708.48 روپے منتقل کر دئے گئے۔ اُن کا موقف تھا کہ انہوں نے کبھی بھی موبائل یا انٹرنیٹ بینکنگ کی سہولت فعال یا استعمال نہیں کی اور نہ ہی اُن کے پاس کوئی ڈیٹ کارڈ ہے۔ شکایت کنندہ نے مزید وضاحت کی کہ ان کے طویل عرصے تک بیرون ملک قیام کی وجہ سے اُن کا اکاؤنٹ غیر فعال (dormant) رہا۔ اپنے اکاؤنٹ کو دوبارہ فعال کرانے کی غرض سے بینک جا کر انہوں نے بینک حکام کو بتایا کہ اُن کا گذشتہ رجسٹرڈ موبائل نمبر بند ہو گیا ہے اور یہ نمبر کسی اور شخص کو جاری کر دیا گیا ہے۔ بینک ریکارڈ کو اپ ڈیٹ کرنے کے لئے انہوں نے بینک کو ایک نیا موبائل نمبر فراہم کیا۔ اس کے باوجود اُن کا پرانا نمبر ریکارڈ سے نہیں ہٹایا گیا۔ بیرون ملک سے واپسی پر انہیں معلوم ہوا کہ ان کے اکاؤنٹ کی تمام رقم ڈیجیٹل بینکنگ کے ذریعے مختلف افراد کو منتقل کر دی گئی ہے اور ان کے اکاؤنٹ میں کوئی قابل ذکر رقم موجود نہیں ہے۔ بینک کی جانب سے اپنی رقم کے تحفظ میں ناکامی پر انہوں نے بینکنگ محتسب پاکستان کے دفتر میں شکایت جمع کرائی۔

معاملے کا جائزہ لینے پر یہ بات سامنے آئی کہ بینک نے مذکورہ اکاؤنٹ غیر فعال (Dormant) ہونے کے باوجود، شکایت کنندہ سے واضح رضامندی حاصل کئے بغیر اس اکاؤنٹ کے لئے ڈیجیٹل بینکنگ کی سہولت کو فعال کر دیا۔ اس ضمن میں بینک کی تحقیقاتی رپورٹ کو نامکمل اور مضابطوں کے برخلاف پایا گیا۔ بینک کی ملکیت کی تصدیق، لین دین کی حد سے آگاہ کرنے، معمول سے ہٹ کر لین دین کی سرگرمیوں پر نظر رکھنے اور بڑی مالیت کی کئی ٹرانزیکشنز کے باوجود کوئی الٹ جاری کرنے میں ناکام رہا۔ بینک نے مناسب کنٹرول کے بغیر رقم منتقلی کی پیمیدہ حکم کو خود بڑھانے اور رقم وصول کرنے والے افراد کی تعداد میں اضافے کی اجازت بھی دی۔

کیس نمبر 7: گاڑی کے لئے منظور کئے گئے قرضے کی منسوخی کے باوجود قرضے پر چارجز کی غیر قانونی کٹوتی

شکایت کنندہ نے، جن کا ڈیرہ غازی خان میں بینک برانچ میں اکاؤنٹ ہے، اپنی شکایت میں بیان کیا کہ کار کی خریداری کے لئے بینک کی جانب سے 30 جنوری، 2023ء کو آٹولون کی منظوری دی گئی اور یہ رقم انہیں ادا کر دی گئی۔

موٹر کمپنی میں بکنگ کی عدم دستیابی اور بعد ازاں گاڑی کی قیمت میں اضافے کے باعث شکایت کنندہ نے 22 مارچ، 2023ء کو قرضے کی منسوخی کے لئے تحریری درخواست جمع کرائی اور ساتھ ہی متبادل کار پالیسی کے تحت ایک نئے قرضے کے لئے بھی درخواست جمع کرا دی۔ منظوری میں تاخیر اور 27 مارچ، 2023 کو متبادل کار کے لئے درخواست کی منسوخی پر، شکایت کنندہ نے دوبارہ کسی کٹوتی کے بغیر قرضے کی منسوخی کی درخواست کی کیونکہ انہیں کوئی گاڑی فراہم نہیں کی گئی اور انہوں نے ایک دن کے لئے بھی قرض کی سہولت استعمال نہیں کی۔ شکایت کنندہ نے اس سلسلے میں بینک میں ایک شکایت جمع کرائی لیکن اس پر کوئی کارروائی نہیں کی گئی۔ اس پر انہوں نے اپنے مسئلے کے حل کے لئے بینکنگ محتسب کے دفتر سے رابطہ کیا۔

معاملے کی تحقیق کرنے پر بینک نے بتایا کہ قرضہ 30 جنوری، 2022 کو دیا گیا اور بعد ازاں اسے منسوخ کر دیا گیا۔ بینک کے طریقہ کار کے مطابق، مارک اپ، منسوخی کے چارجز، انشورنس پریمیئم اور دیگر متعلقہ چارجز کا اطلاق قرض تقسیم ہونے کی تاریخ سے ہوتا ہے چاہے گاڑی ڈیلیور کی گئی ہو یا نہیں اور یہ کہ گاڑی کی ڈیلیوری ڈیلر کی ذمہ داری ہوتی ہے۔

سماعت کے دوران یہ بات سامنے آئی کہ بینک کی جانب سے ڈیلر کو ادائیگی کے لئے -/3,954,200 روپے کا پے آرڈر نہ تو ڈیلر کو ارسال کیا گیا اور نہ ہی ڈیلر نے اس کو بھنویا اور یہ پے آرڈر ہمیشہ بینک کی تحویل میں رہا۔ اس طرح بینک نے کسی قسم کا کوئی مالی خرچ نہیں کیا اور شکایت کنندہ نے کبھی کوئی گاڑی وصول نہیں کی۔ اس کے باوجود بینک نے -/3,564,392 روپے کی بقیہ رقم واپس کرتے ہوئے شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ سے -/398,808 روپے کی رقم منہا کر لی۔ چونکہ یہ معاہدہ ختم ہو گیا تھا اور بیمہ شدہ اثاثہ کا کوئی وجود نہیں تھا، بینک کو مارک اپ، انشورنس پریمیئم یا دیگر کوئی اور چارج وصول کرنے کا حق حاصل نہیں تھا۔ یہ کٹوتیاں بلا جواز تھیں اور بینک کی بدانتظامی اور بدعنوانی کو ثابت کرتی ہیں۔

بینکنگ کمپنیز آرڈیننس، 1962 کے سیکشن 82D اور فیڈرل اومبڈس مین انسٹی ٹیوشنل ریفرنرا ایکٹ، 2013 کے تحت تفویض کئے اختیارات کو استعمال کرتے ہوئے بینکنگ محتسب نے شکایت کو درست قرار دیا اور بینک کو ہدایت کی کہ وہ شکایت کنندہ کو فوری طور پر -/389,808 روپے واپس کرے اور بینکنگ محتسب کے دفتر کو اس پر عمل درآمد کی رپورٹ پیش کرے۔ بینک نے بینکنگ محتسب پاکستان کے احکامات کی تعمیل کی۔

☆☆☆☆☆☆

سماعت کے دوران، بینک اور شکایت کنندہ اپنے موقف پر اصرار کرتے رہے۔ مقدمے کی کارروائی کے دوران بینک کے نمائندے اور شکایت کنندہ کو مشورہ دیا گیا کہ وہ اس تنازعے کو باہمی افہام و تفہیم سے حل کرنے کے لئے آپس میں ملاقات کریں۔

بعد ازاں، بینک نے اس بات کی تصدیق کی کہ شکایت کنندہ سے رابطہ کیا گیا اور اس سلسلے میں -/2,703 برطانوی پاؤنڈ کا تنازعہ باہمی رضامندی کے ذریعے حل کر لیا گیا ہے۔ شکایت کنندہ کی جانب سے بھی مسئلے کے حل ہوجانے کی تصدیق کی گئی۔ فریقین کے مابین باہمی تصفیہ ہوجانے پر شکایت کو حل شدہ قرار دیتے ہوئے بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ متعلقہ قوانین کے مطابق اس حکم کے اجراء کے سات دن کے اندر ان احکامات پر عملدرآمد کی رپورٹ پیش کرے۔ بینک کی جانب سے بینکنگ محتسب پاکستان کے احکامات کی تعمیل کر دی گئی۔

☆☆☆☆☆☆

کیس نمبر 6: گاڑی پر غیر قانونی قبضہ

شکایت کنندہ نے اپنی درخواست میں کہا کہ انہوں نے بینک کی جانب سے جاری کئے گئے NOC کی تصدیق کرنے اور ایکسائز ڈپارٹمنٹ سے اس بات کی توثیق کرنے کے بعد کہ اس گاڑی پر کسی قسم کی کوئی واجبات نہیں ہیں، 2013ء میں قانون کے مطابق ایک گاڑی خریدی۔ اس کے باوجود بینک نے دسمبر 2022ء میں اس گاڑی کو اپنے قبضے میں لے لیا۔ مذکورہ گاڑی کو واپس لانے کے لئے انہیں دباؤ کے تحت تصفیے کی رقم کے طور پر -/398,689 روپے کی ادائیگی کرنا پڑی۔ انہوں نے دعویٰ کیا کہ گاڑی پر یہ قبضہ غیر قانونی تھا اور مطالبہ کیا کہ ادا کی گئی رقم اور اس سلسلے میں کئے گئے دیگر اخراجات کی رقم انہیں واپس کی جائے۔

ریکارڈ کی جانچ پڑتال کرنے اور دونوں فریقین کو سننے کے بعد، یہ بات سامنے آئی کہ بینک نے ایک پرانے قرضے کو منسوخ کرنے کے بعد 2011ء میں ایک NOC جاری کیا تھا۔ تاہم، بعد میں جب اس گاڑی کے لئے نیا قرضہ لیا گیا تو پچھلا NOC نہ تو منسوخ کیا گیا اور نہ ہی درست طریقے سے اس پر نئے حق کی نشاندہی کی گئی۔ شکایت کنندہ کو قطعی طور پر بے قصور پایا گیا کیونکہ انہوں نے گاڑی خریدنے سے قبل ایک درست NOC پر بھروسہ کیا اور تمام قانونی تقاضوں کو پورا کیا۔ بینک کی اپنی غلطی کی وجہ سے گاڑی پر دوبارہ قبضہ کیا گیا جس کی وجہ سے شکایت کنندہ کو جو پہلے ہی گاڑی کی مارکیٹ کے حساب سے قیمت ادا کر چکے تھے، تصفیے کی رقم ادا کرنے پر مجبور ہونا پڑا۔

اوپر بیان کئے گئے حقائق کو مد نظر رکھتے ہوئے شکایت کو درست قرار دیا گیا۔ بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ -/398,689 روپے کے علاوہ دوبارہ قبضے کے چارجز اور دیگر چارجز کی رقم شکایت کنندہ کو واپس کرے۔ تاہم بینکنگ محتسب کے دائرہ اختیار میں نہ ہونے کے باعث اضافی نقصانات کے دعوے پر غور نہیں کیا جاسکا۔ شکایت کو جائز قرار دیتے ہوئے بینک کو مزید ہدایت کی گئی کہ وہ ان احکامات پر فوری عمل درآمد کو یقینی بنائے۔ بینک کی جانب سے بینکنگ محتسب پاکستان کے احکامات کی تعمیل کر دی گئی۔

☆☆☆☆☆☆

ریکارڈ کی جانچ بڑھتال اور دونوں فریقوں کو سننے کے بعد، یہ بات سامنے آئی کہ شکایت کنندہ کا اس سے پہلے IBFT ٹرانزیکشنز کا کوئی ریکارڈ نہیں تھا اور ان کی جانب سے اکاؤنٹ کا استعمال معمولی رقم کے موہاں بلینٹس کے لئے ہوتا تھا۔ ایک مختصر وقت میں اچانک بڑی مالیت کی 16 ٹرانزیکشنز شکایت کنندہ کے معمول کے لین دین سے قطعی طور پر مطابقت نہیں رکھتی تھیں۔

بینک ڈیجیٹل بینکنگ کی زیادہ سے زیادہ حد میں اضافے کا جواز پیش کرنے میں ناکام رہا اور لین دین کے بروقت جانچنے کے عمل پر کاربند نہیں رہ سکا۔ بینک ہیمنٹ سسٹم اینڈ الیکٹرانک فنڈ ٹرانسفر ایکٹ، 2007 کے سیکشن 30 پر عملدرآمد میں ناکام رہا جس کے تحت برقی طور پر رقم کی منتقلی کی شرائط و ضوابط کو اس طرح واضح طور پر پیش کیا جانا ضروری ہے کہ صارف انہیں پوری طرح سمجھ سکے۔ علاوہ ازیں، بینک نے صارف کو درپیش ممکنہ خطرے کی بنیاد پر یومیہ حد مقرر کرنے سے متعلق اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے پی ایس ڈی سرکلر نمبر 9/2018 کے پی آر (X) پر عمل نہ کرتے ہوئے خطرے کے مطابق لین دین کی حدود بھی مقرر نہیں کیں۔ اس کے علاوہ، مذکورہ سرکلر کے پی آر VIII کے برخلاف جس میں لین دین پر شب و روز نظر رکھنے اور کسی غیر معمولی سرگرمی کی صورت میں صارف سے فوری رابطہ کی ہدایت کی گئی ہے، بینک بروقت الٹ یا معمول سے ہٹ کر لین دین کو پکڑنے میں ناکام رہا۔ حتمی طور پر بینک ان متنازعہ لین دین کی قانونی حیثیت ثابت نہیں کر سکا جیسا کہ مذکورہ ہیمنٹ سسٹم اینڈ الیکٹرانک فنڈ ٹرانسفر ایکٹ، 2007 (PS&EFT Act, 2007) میں بالخصوص صارف کے کوائف کا اظہار، ممکنہ طور پر درپیش خطرے، لین دین کی حد اور دھوکہ دہی پر مستقل نظر رکھنے کی بابت ہدایات دی گئی ہیں۔ بینک قانون کے تحت بھی ان متنازعہ ٹرانزیکشنز کی درست حیثیت ثابت نہیں کر سکا۔

بینک کی جانب سے ضابطوں کی عدم تعمیل اور دیکھ بھال کے نظام کی ناکامی کو مد نظر رکھتے ہوئے بینکنگ محتسب نے شکایت کنندہ کو پینچنے والے نقصان کا ذمہ دار بینک کو قرار دیا۔ بینک نے بینکنگ محتسب پاکستان کے احکامات پر عمل درآمد کیا۔



کیس نمبر 5: سرمایہ کاری کی درخواست پر کاروائی میں تاخیر

شکایت کنندہ کے مطابق انہوں نے 4 ستمبر، 2022ء کو -/120,000 برطانوی پاؤنڈ مالیت کے 'نیا پاکستان سٹیک ایکس' کے لئے درخواست دی تھی اور اس کے بعد وہ بینک سے مسلسل رابطہ کرتے رہے۔ ان کی لگا تار کوششوں کے باوجود بینک کی جانب سے ہمیشہ مبہم اور غیر تسلی بخش جواب دئے جاتے رہے۔ گرچہ بینک نے اپنی غلطی تسلیم کر لی اور مینجر نے اس بات کا اعتراف کیا کہ اس معاملے میں کوتاہی کا ذمہ دار بینک ہے تاہم بینک نے شکایت کنندہ کو پانچ ماہ کا ہر جانہ دینے سے انکار کر دیا۔ نتیجتاً انہوں نے اپنی شکایت کے حل کے لئے بینکنگ محتسب کے دفتر سے رجوع کیا۔

مسئلے کو حل کرنے کی غرض سے اس مقدمے کی سماعت کا فیصلہ کیا گیا۔ سماعت کے دوران بینک نے اپنا موقف پیش کرتے ہوئے کہا کہ شکایت کنندہ نے موہاں اپلیکیشن کے ذریعے نیا پاکستان سٹیک ایکس میں سرمایہ کاری کی درخواست کی تاہم سسٹم کی خرابی کی وجہ سے اس درخواست پر کاروائی نہیں کی جاسکی۔ بینک نے مزید کہا کہ مذکورہ رقم شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ سے کبھی منہا نہیں کی گئی جس کی تصدیق موہاں اپلیکیشن کے ذریعے بھی کی جاسکتی ہے، اس طرح کوئی سرمایہ کاری عمل میں نہیں آئی۔ بینک کے رابطہ افصر کی جانب سے شکایت کنندہ کو واٹس ایپ کال کے ذریعے مطلع کیا تھا کہ ان کی ٹرانزیکشن ناکام ہو گئی ہے اور وہ اس سلسلے میں دوبارہ درخواست کر سکتے ہیں۔ بینک کی جانب سے مزید کہا گیا کہ شکایت کنندہ نے برطانوی پاؤنڈ کے ذریعے سرمایہ کاری کے لئے پاکستانی روپے میں اکاؤنٹ منتخب کیا تھا جس کی وجہ سے یہ ٹرانزیکشن نہیں ہو سکی۔ بینک نے اس سلسلے میں کسی قسم کی ادائیگی سے انکار کر دیا کیونکہ یہ رقم ہمیشہ شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں ہی رہی۔

کھولنے کے فارم میں درج تھا۔/-5,000,000 روپے اور -1,653,500 روپے کے دونوں چیکس 03.08.2016 کو اُن کے شوہر کے بھائی نے جمع کرائے تھے جنہیں شکایت کنندہ نے 'وارث' (Next of Kin) کے طور پر نامزد کیا تھا۔ اکاؤنٹ کھولنے کے وقت جمع کرائی گئی یوٹیلیٹی بل کی کاپی بھی مرحوم کے بھائی کی تھی اور شکایت کنندہ کی جانب سے اکاؤنٹ کھولنے کے فارم میں فراہم کیا گیا خط و کتابت کا رجسٹرڈ پیہ بھی مرحوم کے بھائی کا ہی تھا۔ شکایت کنندہ کا اکاؤنٹ، بیلنس نہ ہونے کے باعث 27.03.2019 سے بند کر دیا گیا تھا۔ شکایت کنندہ کو 21.02.2019 کو ایک خط بھی ارسال کیا گیا تھا۔ علاوہ ازیں، اُن کے مرحوم شوہر کے والد کے اکاؤنٹ میں بھی -1,800,000 روپے منتقل کئے گئے تھے۔ اُن کے سسر کے انتقال کے بعد، مرحوم کے فنڈز، قانون کے مطابق ان کے قانونی ورثاء میں تقسیم کر دئے گئے۔

بینک کے موقف کے جواب میں، شکایت کنندہ نے مطلع کیا کہ اُن کے مرحوم شوہر کے بھائی کو وارث اس لئے نامزد کیا گیا تھا کیونکہ وہ خاندان کے واحد مرد تھے۔ انہوں نے مزید کہا کہ -5,000,000 روپے مرحوم کے بھائی اور اس کے شراکت دار کے ایک مشترکہ اکاؤنٹ میں منتقل کئے گئے تھے جو اس جائیداد کا مالک تھا جس میں بینک کی برانچ قائم ہے۔ بینک کے عملے پر اپنے اثر و رسوخ کی وجہ سے اس نے مرحوم کے بھائی کو اس دھوکہ دہی میں مدد فراہم کی۔

شکایت کی سماعت کے دوران، بینک اور شکایت کنندہ نے اپنے موقف کو دہرایا۔ قبل ازیں، شکایت کنندہ نے وفاقی تحقیقاتی ادارے (FIA) میں بھی ایک شکایت درج کرائی تھی۔ بینکنگ محتسب نے FIA سے فارنزک رپورٹ کی درخواست کی۔ FIA نے اپنے فارنزک تجزیے میں اس بات کی تصدیق کی کہ متنازعہ چیکس اور اتھارٹی لیٹر پر دستخط، شکایت کنندہ کے دستخط کے نمونے سے مماثلت رکھتے ہیں۔

شکایت کنندہ کے دستخط کی فارنزک رپورٹس اور متعلقہ شہادت کی عدم موجودگی کی بنیاد پر بینکنگ محتسب نے فیصلہ کیا کہ اس شکایت کا کوئی معقول جواز نہیں ہے اور نتیجتاً یہ شکایت مسترد کر دی گئی۔



کیس نمبر 4: اکاؤنٹ ہولڈر کے علم میں لائے بغیر آن لائن ٹرانزیکشنز

شکایت کنندہ کا، جو ایک بیوہ اور گھریلو خاتون ہیں اور جدید ڈیجیٹل بینکنگ کا کوئی علم نہیں رکھتیں، اکتوبر 2019ء سے بینک میں ایک سیونگ اکاؤنٹ ہے۔ 13 دسمبر، 2022ء کو اُن کے اکاؤنٹ سے 16 غیر مجاز آن لائن ٹرانزیکشنز، جن میں آٹھ بینکوں کے مابین فنڈز کی منتقلی (IBFT) بھی شامل ہیں، کی گئیں جس سے انہیں -1,757,842 روپے کے نقصان کا سامنا کرنا پڑا۔ انہوں نے بتایا کہ دھوکہ بازوں نے جو اپنے آپ کو بینک کے ملازم ظاہر کر رہے تھے، ایک فون کال کے ذریعے اُن سے ان کے اکاؤنٹ کی تفصیلات اور پاس ورڈ (OTP) حاصل کر لیں۔ اس سلسلے میں بینک میں فوری طور پر شکایت کرنے کے باوجود نہ تو اُن کی رقم واپس کی گئی اور نہ ہی کوئی تسلی بخش جواب دیا گیا جس پر اپنے مسئلے کے حل کے لئے انہیں بینکنگ محتسب پاکستان سے رابطہ کرنا پڑا۔

اس سلسلے میں معلومات کرنے پر بینک نے بتایا کہ شکایت کنندہ نے اپنا اکاؤنٹ کھولنے کے بعد انٹرنیٹ بینکنگ کو ایکٹیویٹ کر لیا اور یہ کہ 13 دسمبر، 2022ء کو کی جانے والی تمام سولہ (16) ٹرانزیکشنز ایک OTP کے ذریعے کی گئیں جو اُن کے رجسٹرڈ موبائل فون نمبر پر بھیجا گیا تھا۔ بینک نے کہا کہ شکایت کنندہ نے اپنی ذاتی معلومات فون پر ایک دھوکے باز کو فراہم کر دیں جس کے نتیجے میں یہ جعل سازی ممکن ہو سکی۔ سسٹم کا جائزہ لینے پر معلوم ہوا کہ ان ٹرانزیکشنز کے استعمال ہونے والا موبائل ایک قانونی OTP کے ذریعے رجسٹر کیا گیا تھا جس تک بینک کے عملے کی رسائی نہیں تھی۔ بینک نے موقف اختیار کیا کہ ڈیجیٹل بینکنگ کی شرائط و ضوابط کے تحت، اپنی مالی معلومات کی حفاظت کرنا صارفین کی ذمہ داری ہوتی ہے اس لئے یہ نقصان شکایت کنندہ کی جانب سے اپنی معلومات افشاء کرنے کی وجہ سے ہوا اور اس سلسلے میں بینک کی کوئی کوتاہی نہیں ہے۔

کیس نمبر 2: ایس ایم ایس اور ڈی بیٹ کارڈ فیس کی کٹوتی

شکایت کنندہ نے اپنی درخواست میں بیان کیا کہ اُن کا خضدار میں ایک بینک کی برانچ میں اکاؤنٹ تھا۔ 2014ء میں اُن کا خضدار سے سب تبادلہ ہو گیا اور انہوں نے اپنی تنخواہ کی وصولی کے لئے سب سے پہلے ایک نیا اکاؤنٹ کھول لیا۔ انہوں نے اپنی درخواست میں کہا کہ بینک نے ان کی تنخواہ نئے اکاؤنٹ کے بجائے اُن کے خضدار میں پرانے اکاؤنٹ میں جمع کرادی۔ انہوں نے الزام عائد کیا کہ برانچ مینیجر نے اُن کی تنخواہ ایک بند (closed) اکاؤنٹ میں منتقل کردی اور نتیجتاً ان کے اکاؤنٹ سے -/30,600 روپے غیر مجاز طور پر منہا کر لیے گئے۔ یہ شکایت صوبائی محتسب سیکریٹریٹ، بلوچستان نے اپنے لیٹر مورخہ 16 دسمبر، 2024ء کے ذریعے بینکنگ محتسب پاکستان کو بھجوائی تھی۔

اس معاملے میں تحقیقات پر متعلقہ بینک نے بتایا کہ شکایت کنندہ کی نومبر 2024ء کی تنخواہ اکاؤنٹس آفس، سب سے موصول ہونے والی ایڈوائس سے تصدیق کے بعد بینک کی خضدار برانچ میں ان کے اکاؤنٹ میں 28 نومبر 2024ء کو جمع کرادی گئی تھی۔ بینک نے وضاحت کی کہ مذکورہ اکاؤنٹ بند نہیں بلکہ 'غیر فعال' (dorman) ہو گیا تھا۔

بینک نے مزید بتایا کہ شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ سے کی جانے والی کٹوتیاں بینک کے شیڈول آف چارجز کے عین مطابق، ایس ایم ایس الرٹ کے چارجز اور ڈی بیٹ کارڈ کی سالانہ فیس کی مد میں کی گئی تھیں۔ چونکہ ان کٹوتیوں کے واجب الادا ہونے کے وقت اُن کے اکاؤنٹ میں رقم ناکافی تھی اس لئے اکاؤنٹ میں رقم آنے پر ان واجبات کی رقم ان کے اکاؤنٹ سے منہا کر لی گئی۔ بینک کی جانب سے مزید بتایا گیا کہ شکایت کنندہ کو ان کٹوتیوں کے بارے میں پہلے ہی مطلع کیا جا چکا تھا۔

بینک کے جواب اور دستیاب شواہد کا جائزہ لینے کے بعد بینکنگ محتسب پاکستان نے بینک کی وضاحت کو قابل قبول اور ضابطے کے مطابق قرار دیتے ہوئے شکایت کنندہ کی درخواست کو مسترد کر دیا اور انہیں اس بابت مطلع کر دیا گیا۔



کیس نمبر 3: اکاؤنٹ سے غیر مجاز طور پر رقم نکالے جانے کی جعلی شکایت

شکایت کنندہ نے اپنی شکایت میں بیان کیا کہ اُن کا 11.06.2016 سے بینک کی سرگودھا میں کونز روڈ برانچ میں اکاؤنٹ ہے۔ اُن کے شوہر کو ریا میں کام کرتے تھے۔ کو ریا میں اُن کے انتقال کے بعد انہوں نے 01.08.2016 کو اپنے شوہر کی بیہ پالیسی کے 9,301,523.22 روپے اپنے اکاؤنٹ میں جمع کرائے۔ 12.12.2022 کو وہ چیک بک لینے کے لئے بینک گئیں جہاں انہیں بتایا گیا کہ اُن کا اکاؤنٹ بند کر دیا گیا ہے اور اس میں موجود رقم -/1,653,500 روپے، -/5,000,000 روپے اور -/1,800,000 روپے کے تین چیکس کے ذریعے جبکہ بقیہ رقم ATM کے ذریعے نکال لی گئی ہے۔ شکایت کنندہ نے دعویٰ کیا کہ انہیں کوئی چیک بک یا ATM کارڈ نہیں ملا۔ انہوں نے یہ بھی بتایا کہ جو موبائل نمبر انہوں نے اکاؤنٹ کھولتے وقت بینک کو فراہم کیا تھا، وہ بینک کے سسٹم میں درج نہیں تھا بلکہ اس کے بجائے کوئی دوسرا موبائل نمبر درج تھا جس کے ذریعے مجرموں نے اُن کے اکاؤنٹ سے رقم نکال لیں۔

بینک نے اپنا موقف پیش کرتے ہوئے کہا کہ تینوں لین دین شکایت کنندہ کے دستخط شدہ چیکس کے ذریعے کئے گئے تھے، ان چیکس پر دستخط، بینک میں موجود شکایت کنندہ کے دستخط کے نمونے سے ملتے تھے۔ علاوہ ازیں، صارف کی تصدیق (CBC) کے لئے بھی شکایات کنندہ کے رجسٹرڈ نمبر پر رابطہ کیا گیا تھا جو وہی تھا جو اکاؤنٹ

کیس اسٹڈیز

کیس نمبر 1:

بینک کے عملے کے ہاتھوں صارف کے اکاؤنٹ میں غبن

اس کیس میں شکایت کنندہ کا بینک میں فوٹو اکاؤنٹ تھا۔ وہ مکمل طور پر براؤنچ مینیجر پر انحصار کرتے تھے اور براؤنچ مینیجر ہی اُن کے اکاؤنٹ میں رقوم جمع کراتا اور نکالتا تھا۔

شکایت کنندہ نے بتایا کہ انہوں نے 2015ء سے 2023ء تک اپنے اکاؤنٹ میں تقریباً 16 ملین روپے جمع کرائے اور ان تمام جمع کرائی گئی رقوم کی رسیدیں ان کے پاس موجود ہیں۔ انہوں نے الزام عائد کیا کہ براؤنچ مینیجر نے ان کے ساتھ دھوکہ دیا اور ان سے چیکس لے کر انہیں بتایا کہ ان کی رقم ایک فکسڈ ڈپازٹ اکاؤنٹ میں ہے۔ بعد ازاں، جب شکایت کنندہ بینک گئے تو انہیں معلوم ہوا کہ ان کے اکاؤنٹ میں صرف تینیس ہے۔ مزید برآں، بینک نے کوئی کارروائی کیے بغیر اُن کی شکایت پر عمل درآمد روک دیا۔ جس پر انہوں نے اپنی رقوم کی واپسی کے لئے بینکنگ محتسب سے رابطہ کیا۔

اس سلسلے میں تحقیقات سے معلوم ہوا کہ سابق براؤنچ مینیجر دھوکہ دہی کی کئی وارداتوں میں ملوث تھا جن کا شکایت کنندہ سمیت کئی صارفین شکار ہوئے۔ بینک کی اپنی تحقیقات میں سنگین غفلت کے کئی معاملات سامنے آئے مثلاً 8.8 ملین روپے مالیت کے پندرہ (15) چیکس پراگٹھے کے نشان تھے جن کی تصدیق نہیں کی گئی؛ ایک چیک بک بغیر کسی ریکارڈ کے جاری کی گئی؛ انہتر (69) چیکس کے ذریعے 10.4 ملین روپے اکاؤنٹ سے نکالے گئے اور 5.56 ملین روپے دیگر اکاؤنٹس میں منتقل کئے گئے، جس کی کوئی معقول وجہ سامنے نہیں آئی۔ براؤنچ مینیجر نے پالیسی کے برخلاف اس سلسلے میں کوئی تصدیق نہیں کی اور بینک نے کبھی اس بات کی تحقیق نہیں کی کہ آیا ان رقوم کے وصول کنندگان حقیقی تھے۔ بینک مناسب کنٹرول رکھنے میں ناکام رہا اور نہ تو چیکس پراگٹھوں کے نشانات کی تصدیق کی گئی اور نہ ہی براؤنچ کا آڈٹ کیا گیا۔ حتیٰ کہ اس عرصے کے دوران بھی، جب شکایت کنندہ بیرون ملک تھا، اُن کے اکاؤنٹ سے چند مرتبہ رقوم نکلوانی گئیں جو بینک کے کمزور نظام کی عکاسی کرتا ہے جس کے باعث مینیجر کو دھوکہ دہی کا موقع ملا۔

بینکنگ محتسب نے اس معاملے میں بینک کو ذمہ دار قرار دیا کیونکہ بینک اپنے ملازمین کی جانب سے کی گئی دھوکہ دہی کا جواب دار ہوتا ہے۔ تمام شواہد کا جائزہ لینے پر بینکنگ محتسب نے یہ نتیجہ اخذ کیا کہ مینیجر نے شکایت کنندہ کو 50,000 روپے ادا کئے جبکہ بقیہ رقوم دھوکے کے ذریعے ان کے اکاؤنٹ سے نکلوانی اس لئے بینک کو حکم دیا گیا کہ وہ شکایت کنندہ کو 14,241,000 روپے ادا کرے اور ساتھ ہی جعلی طریقے سے اکاؤنٹ سے رقوم نکالے جانے کی تاریخ سے سیونگ کی شرح کے مطابق اس رقم پر منافع کی رقم بھی ادا کرے۔

تاہم قانون کے مطابق بینکنگ محتسب پاکستان کے ان احکامات کے خلاف صدر پاکستان کے سامنے اپیل دائر کر دی۔

☆☆☆☆☆☆

میں گراں قدر تعاون اور مدد فراہم کرنے پر گورنر، اسٹیٹ بینک آف پاکستان کا بھی ذاتی طور پر شکر گزار ہوں۔ ہماری تجویز پر اسٹیٹ بینک آف پاکستان نے بینکوں کو اپنے داخلی کنٹرولز بہتر اور مضبوط بنانے کے لئے ہدایات جاری کیں۔ میں بینکنگ محتسب کے ادارے کو مسلسل تعاون اور مدد فراہم کرنے کے لئے وفاقی وزیر برائے انصاف و قانون، وزارت انصاف و قانون اور وزارت خزانہ کے وفاقی سیکریٹری اور دیگر افسران کا بھی تہہ دل سے ممنون ہوں۔

اس رپورٹ میں ادارے کو موصول ہونے اور حل کی گئی شکایات کی شماریاتی تفصیل کے علاوہ چند کیس اسٹڈیز بھی شامل کی گئی ہیں جو بینکنگ انڈسٹری سے منسلک ہونے والے نئے افراد کی تربیت کے لئے سود مند ہونے کے ساتھ ساتھ عام قارئین کے علم میں اضافہ کا باعث بھی ہوں گی۔ چونکہ بینکار اور صارف کے تعلق میں رازداری ایک لازمی عنصر ہے اس لئے اس رپورٹ میں تمام متعلقہ اسٹیک ہولڈر کی رازداری کو یقینی بنانے کے لئے انتہائی احتیاط اور تدبیر کا اہتمام کیا گیا ہے۔

اس موقع پر میں انتہائی مسرت کے ساتھ بینکنگ محتسب پاکستان کی سالانہ رپورٹ برائے سال 2025ء پیش کرتا ہوں۔

سراج الدین عزیز
بینکنگ محتسب پاکستان

مختلف اعداد و شمار کے مطابق، گذشتہ برسوں میں بینکنگ محتسب کے ادارے پر عوام کے اعتماد میں مسلسل اضافہ ہوا ہے۔ صارفین کی جانب سے تحریری طور پر آن لائن ویب پورٹل اور وزیراعظم پورٹل کے علاوہ عوام کے مسائل کے حل کے لئے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی جانب سے حال ہی میں متعارف کرائے گئے پورٹل 'سُنوائی' کے ذریعے بھی شکایات درج کرائی جا رہی ہیں۔ اس کے علاوہ وفاقی محتسب اور سمندر پار پاکستانیوں کے ڈپارٹمنٹ کے توسط سے بھی بڑی تعداد میں شکایات موصول ہو رہی ہیں۔

مجھے یہ بتاتے ہوئے خوشی محسوس ہوتی ہے کہ سال 2025ء کے دوران، گذشتہ سال حل طلب رہ جانے والی شکایات سمیت 36,280 شکایات کو حل کیا گیا اور بینکوں کے صارفین کو مجموعی طور پر 1,879,766 ملین روپے کا ریلیف فراہم کیا گیا۔ ان شکایات میں سے 32,002 شکایات کو فریقین کے مابین باہمی افہام و تفہیم سے حل کر لیا گیا جبکہ 1,973 شکایات کے سلسلے میں کراچی اور ادارے کے علاقائی دفاتر میں باقاعدہ سماعت کے بعد احکامات جاری کئے گئے۔ ان مقدمات میں جہاں شکایت کنندگان مالی دشواریوں یا دیگر وجوہات کے باعث بینکنگ محتسب پاکستان کے علاقائی دفاتر تک پہنچنے سے قاصر تھے، ان کے نقطہ نظر کو ٹیلیفون پر سننے کے بعد شکایات کا فیصلہ کیا گیا اور اس طرح انہیں اُن کے دروازے پر انصاف کی فراہمی یقینی بنائی گئی۔

ہماری ہر ممکن کوشش ہوتی ہے کہ شکایات کنندگان کو بروقت ریلیف فراہم کرنے کے لئے ان کی شکایات کو میرٹ کی بنیاد پر مقررہ مدت کے اندر نمٹایا جائے۔ بیشتر شکایات کو فوری طور پر نمٹا دیا گیا تاہم معاملات کی پیچیدگیوں کے باعث دھوکہ دہی کی سرگرمیوں، سائبر کرائمز اور متوازی بینکاری سے متعلق شکایات کو نمٹانے جانے میں کبھی کبھار قدرے طویل وقت لگتا ہے۔

کسی بھی ادارے کی کامیابی میں افرادی وسائل اہم کردار ادا کرتے ہیں۔ یہ بات قابل ستائش ہے کہ بینکنگ محتسب سیکریٹریٹ کو تجربہ کار اور موضوع پر دسترس رکھنے والے ایڈوائزرز کی خدمات حاصل ہیں جن کی معاونت نوجوان اور مستعد عملہ پورے اخلاص اور تندہی سے کرتا ہے تاکہ شکایات کنندگان کو جلد از جلد ریلیف فراہم کیا جاسکے۔ حالیہ برسوں میں شکایات کی تعداد میں مسلسل اضافے کے باعث ضروری ہے کہ عملے کی تعداد میں اضافہ کیا جائے اور اس سلسلے میں معاشی دشواریوں کے باوجود مناسب اقدامات کئے جا رہے ہیں۔

افراد کی قوت کی استعداد کار کو بہتر بنانے کے لئے محدود وسائل کے باوجود بینکنگ محتسب پاکستان کے عملے کے لئے تربیتی سیشنز، سیمینارز اور ورکشاپس کا اہتمام کیا جاتا ہے جن سے عملے کی کارکردگی اور پیشہ ورانہ استعداد پر مثبت اثرات مرتب ہوئے ہیں۔ سال کے دوران ایک قابل ذکر پیشرفت، بینکنگ محتسب کے کراچی سیکریٹریٹ میں ایک انٹرن شپ پروگرام کا اہتمام کیا جانا ہے۔ اس پروگرام میں شرکت کے لئے مختلف یونیورسٹیز کے طلباء کو دعوت دی گئی اور ان طلباء میں سے منتخب ہونے والے چھ امیدواروں کو تین ماہ کی ان ہاؤس تربیت دی گئی۔ اس کوشش کا بنیادی مقصد طلباء کو صنعت بینکاری سے متعلق بھرپور آگہی فراہم کرنا تھا۔

یہ بڑے اعزاز کی بات ہے کہ بینکنگ محتسب کے ادارے کی کارکردگی کو عزت آب صدر، اسلامی جمہوریہ پاکستان سمیت ملک کی اعلیٰ سطح پر سراہا گیا ہے اور صدر مملکت کی جانب سے جو اس سلسلے میں ایپلٹ اتھارٹی بھی ہیں، بینکنگ محتسب پاکستان کے احکامات اور فیصلوں کو عموماً برقرار رکھا۔ میں اس سلسلے میں جسٹس (ریٹائرڈ) عرفان قادر صاحب کا شکر یہ ادا کرنا چاہوں گا جنہوں نے صدارتی سیکریٹریٹ میں مشیر (قانونی امور) کے طور پر صارفین کے مسائل کے حل کے سلسلے میں ہمیشہ مدد اور رہنمائی فراہم کی۔

بینکنگ محتسب پاکستان کا پیغام



عام زندگی میں انصاف اور اللہ سبحانہ تعالیٰ کی جانب سے قرآن مجید میں دی گئی رہنمائی کو مدنظر رکھتے ہوئے میں اپنے پیغام کا آغاز قرآن مجید کی اس آیت سے کرتا ہوں:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ (بے شک اللہ انصاف کرنے والوں سے محبت کرتا ہے)۔ (49:9)

بینکنگ محتسب پاکستان کے طور پر خدمات انجام دینا اور اس آیت میں بیان کئے گئے انصاف کے اصولوں پر عمل پیرا ہونا میرے لئے بہت بڑا اعزاز ہے۔ 'محتسب' کے تصور کا ماخذ اسلامی نظریہ انصاف ہے جس کا مفہوم 'ایک' 'غریب آدمی کی عدالت' ہے یعنی انصاف کی فراہمی عام آدمی کے دروازے تک۔ یہ لفظ انتظامی ذمہ داری کے اسلامی اصول کی ایک جدید تعریف بھی ہے۔

قانون کے تحت تفویض کئے گئے اختیارات کو استعمال کرتے ہوئے، بینکنگ محتسب پاکستان کا دفتر بینکوں اور ان کے صارفین کے درمیان اور بینکوں کے آپس کے تنازعات کو جلد از جلد حل کرنے کے لئے بلا معاوضہ خدمات فراہم کرتا ہے تاکہ انہیں طویل اور مہنگے قانونی عمل سے بچایا جاسکے۔ اس کے ساتھ ساتھ یہ ادارہ بینکوں کی جانب سے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے قواعد و ضوابط پر عملدرآمد کو یقینی بنانے کے علاوہ بینکوں میں ناقص کارکردگی اور داخلی نظم و نسق کی عدم موجودگی جیسے مسائل کی نشاندہی بھی کرتا ہے۔

سامبر کرائمز کے بڑھتے ہوئے واقعات سے نمٹنے کے لئے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی جانب سے بینکوں کو دی گئی ہدایات پر سختی سے عملدرآمد کی وجہ سے جرائم پیشہ افراد نے بینکوں کے صارفین کو دھوکہ دینے کے کئی نئے طریقے اختیار کر لئے ہیں۔ آن لائن اور ڈیجیٹل بینکنگ میں دھوکہ دہی کے شکار ہونے والے افراد کی بڑی تعداد کی جانب سے اس قسم کے کئی واقعات بینکنگ محتسب کے علم میں لائے گئے ہیں۔ اس لئے بینکوں کے لئے لازم ہے کہ وہ اس سلسلے میں اپنے حفاظتی اقدامات (firewalls) بالخصوص ڈیجیٹل بینکنگ کے حفاظتی حصار کو مزید مضبوط بنائیں۔

ہمارا مطمح نظر (مقصد)

جملہ تنازعات کو ضابطے کی رسمی اور خصمانہ 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 دارانہ اور نجی زندگیوں میں بہتری لاسکتے ہیں۔

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

ہمدردانہ: تنازعات خواہ کتنے ہی معمولی کیوں نہ ہوں، غیر ضروری تکلیف اور ذہنی دباؤ کا باعث ہوتے ہیں۔ ہم کھلے ذہن سے ہر 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۔

لچک 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 اور منصفانہ طور پر ملتے ہیں۔ کیونکہ اسی طریقے سے ہم ان کا اعتبار اور اعتماد حاصل کر سکتے ہیں۔

شفافیت: ہم نہ تو صارف کے پیچھے ہیں اور نہ ہی ان کے وکیل۔ غیر جانب داری اور کشادہ دلی ہمارے بحث و مباحثے کو توجیت 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۔



Contact Details

All Complaints are to be addressed to Banking Mohtasib Pakistan's Secretariat at Karachi.

Complaints can be lodged through our website www.bankingmohtasib.gov.pk or on following URL for Online Complaints.

www.bankingmohtasib.gov.pk/website/ComplaintForm.aspx

Addresses and contact numbers of Karachi Secretariat and Regional Offices:

Karachi Secretariat

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

Telephone: +92-21-99217334 to 38
Fax: 92-21-99217375

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

Muzaffarabad Regional Office

Office of the Banking Mohtasib Pakistan
c/o SBP, Banking Services Corporation
Upper Chattar, Muzaffarabad

Telephone: 05822-215160

Faisalabad Regional Office

Office of the Banking Mohtasib Pakistan
c/o SBP, Banking Services Corporation
M. A. Jinnah Road, Faisalabad

Telephone: 041-2601229

سالانہ رپورٹ 2025



BANKING MOHTASIB PAKISTAN

بینکنگ موختسب پاکستان

