



Banking Mohtasib Pakistan

Quarterly News Letter (April-June 2021)

www.bankingmohtasib.gov.pk

Banking Customers urged to lodge their complaints with Banking Mohtasib Pakistan

The institution of Banking Mohtasib Pakistan is functioning since 2005 to resolve disputes between the complainants and the commercial banks fairly, amicably, informally and in accordance with the law.

Concerted efforts are made to urge the suffering people to lodge their complaints against commercial banks for redressal of their grievances.

With a view to further highlight and bring awareness about the activities of Banking Mohtasib Pakistan we have launched a Quarterly Newsletter this year (January-March 2021), which was published on 17th April, 2021.

Banking Mohtasib Pakistan is also upgrading its IT system to facilitate the customers in resolving their complaints in a minimum possible time. This is the second issue of the Newsletter (April-June 2021). We are committed to making further improvements to this publication.

Banking Customers-Beware

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

Over 10,000 complaints disposed of by Banking Mohtasib Pakistan during second quarter of 2021

Almost 10,238 complaints against commercial banks were disposed of by the Banking Mohtasib Pakistan during the second quarter (April to June 2021) of the current calendar year, 2021. By disposing of these complaints, the Banking Mohtasib Pakistan has provided monetary relief amounting to Rs 172.93 million to the banking customers.

Over 34% increase in the number of complaints lodged with the Banking Mohtasib Pakistan against commercial

banks has been observed in the second quarter of the current year, 2021 as against the second quarter of the last calendar year, 2020. The Banking Mohtasib received 8488 new complaints, including 5432 from Prime Minister's Portal, from 1st April to 30th June, 2021 while it had received 6339 complaints during the same period of last year. The difference in the number of complaints received and resolved is due to the fact that it also includes the complaints carried forward from the first quarter of 2021.

President to hold meeting of all Federal Ombudsmen

The President of Islamic Republic of Pakistan, Dr. Arif Alvi has called a meeting of all Federal Ombudsmen on 13th July, 2021 at President Secretariat, Aiwan-e-Sadr, Islamabad to review the progress report of their respective institutions and exchange views with them for taking effective measures regarding the speedy resolution of public grievances.

Banking Mohtasib Pakistan Calls on Hon'ble Chief Justice of Pakistan

The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad called on the Hon'ble Chief Justice of Pakistan, Mr. Justice Gulzar Ahmed at the Karachi Registry of the Supreme Court of Pakistan on April 09, 2021.



Senior Advisor, Mr. Farhat Saeed and Legal Advisor, Mr. Shahid Mahmud Khan had accompanied the Banking Mohtasib Pakistan.

Mr. Kamran Shehzad presented the Banking Mohtasib's Annual Report for the year 2020 to the Hon'ble Chief Justice and also briefed him about the complaint resolution mechanism followed at the Office of Banking Mohtasib Pakistan, besides explaining the salient features of the Report.

Overall surge in complaints against banks due to public awareness: Mr. Muhammad Kamran Shehzad's Interview with NEO TV

The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad has said that there were several reasons for the surge in complaints against banks in the first quarter of the year 2021.

In an interview to NEO Television on 24th April 2021, he highlighted the basic reasons for the rise in number of complaints.

He said that launching public awareness campaign regarding the institution of Banking Mohtasib Pakistan, besides promotion of digital banking were the main factors for the substantial increase in the number of complaints received in the Banking Mohtasib Pakistan Office.

Due to firewall in digital banking, the number of banking transactions have jumped to million times, he said and added that Covid-19 has also led to increase the use of digital banking.

In reply to a question, he said that according to Banking Mohtasib Annual Report-2020 nearly 26,000 complaints were received last year of which 84% complaints were resolved / cleared and a relief amounting to nearly Rs 600 million was provided to the Complainants.



Over 11,225 complaints, which included a sufficient number of complaints from Prime Minister's Portal, were received in the first quarter of this year, out of which nearly 5,225 have been disposed of.

Answering another question, he said that a complaint can be lodged with the Banking Mohtasib Pakistan free of cost. Any person who wants to lodge a complaint against a bank may either send a written complaint through ordinary mail at the address given on website or send an email complaint to the Banking Mohtasib Pakistan or can come up personally to lodge a complaint.

He further said that Banking Mohtasib Pakistan is the only institution in the country which serves the Complainant as a lawyer free of charge. The Complainant has only to lodge the complaint with the Banking Mohtasib Pakistan.

**Banking Mohtasib Pakistan
hearing complaints
at Karachi
Secretariat**



**Complaints Flow during the period
April - June, 2021**

Complaints received at the
Secretariat

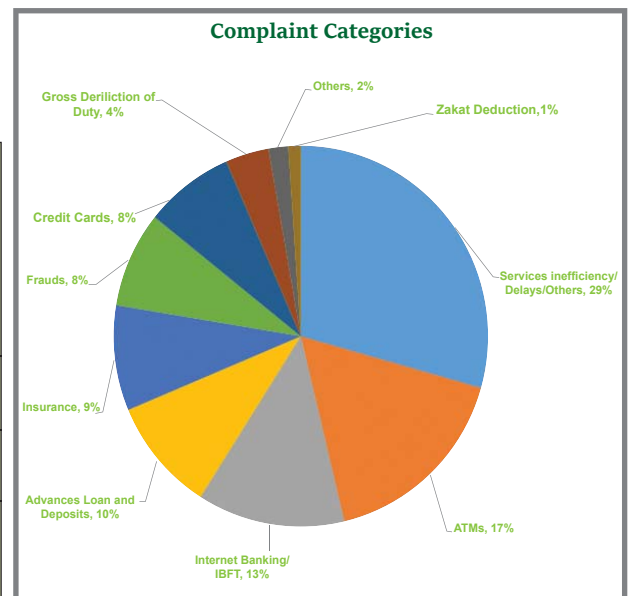
Complaints received via
Prime Minister's Portal

Total

Complaints disposed of *

**Relief provided to the
Complainants**

*This includes complaints brought forward from previous year.



**Banking Mohtasib Pakistan
hearing complaints
at Multan Office**

Webinar on Systematic Investigations

A webinar on “Systematic Investigations” was hosted by African Ombudsman Research Centre (AORC), in collaboration with International Ombudsman Institute (IOI), on 8th June 2021 via Zoom.

The focus of the webinar was on the following points:

- What is a systemic investigation?
- What is the purpose of conducting systemic or own initiative investigations?
- What does a systemic investigation entail?
- A discussion on systemic investigation methodology.
- Planning and conducting a systemic investigation.

Mr. Muhammad Ali Jangda, Senior Advisor, Mr. Noman Qureshi, Mr. Yousuf Imran, Mr. Aijaz Hussain Memon and Mr. Ali Hussain Brohi, Advisors, Mr. Muhammed Sohail and Mr. Muhammad Ikram, Deputy Directors and Mr. Aun Abbas, Assistant Director attended the said webinar.

Banking Mohtasib Pakistan initiates upgradation of its I.T. System

The Banking Mohtasib Pakistan has initiated the upgradation and extension of existing I.T. system. In this connection tender was floated and finalized to obtain the following services:

- Complaint registering via portal access using web or / and mobile app.
- Revamping of existing BMP website.
- Revamping and upgradation of in-house complaint processing and monitoring software.

IT related trainings

Pakistan Software Export Board has started fast track trainings and certifications for IT Industry Professionals and IT Graduates in the Public Sector Organizations

As part of the series, the following trainings/courses were attended by officers of Banking Mohtasib Pakistan – Karachi Secretariat.

- Syed Subhan Ali Rizvi, Assistant Director (IT) attended the AWS Certified Solution Architect & Machine Learning course.
- Mr. Muneeb ur Rehman Siddiqui, Assistant Director (IT) attended the Certified Ethical Hacker (CEH) & Penetration Testing course.

The above work is likely to be completed during this year.

Additional staff is being recruited and arrangements are also being made for their upto date on job training once the system is upgraded.

Obituary

Wife of Mr. Anwer A. Chaudhary, Senior Advisor, expired on June 10, 2021. She was buried in DHA graveyard, Karachi on June 11, 2021.

Father of Mr. Kazi Raheel, Assistant Director, Investigation, Karachi expired on June 20, 2021 and his burial took place in Shikarpur.

Father of Syed Hasnain Raza Sherazi, Deputy Assistant Director, Karachi expired on May 19, 2021 and his burial took place at Lahore.

May Allah (SWT) rest the departed souls in eternal peace and give courage and fortitude to the bereaved families to bear their irreparable loss. Aameen!

CASE STUDIES

Case 1: Complaint filed by 'A' Bank against 'B' Bank

The Complainant had submitted that he had used his ATM Card at ATM of another Bank 'B' Branch to withdraw Rs. 20,000/-. However, neither cash nor Card came out of the machine. After five minutes, he received text messages that his account was debited with an amount of Rs.50,000/- in three transactions. He reported the matter to Bank 'A', but to no avail. As such, he had escalated his complaint with the Banking Mohtasib. Since nothing further was heard from him, as such after 60 days the case was closed as 'Declined' and the Complainant was informed accordingly. The aggrieved Complainant directly made a Representation to the President of Islamic Republic of Pakistan, wherefrom the case was remanded to Banking Mohtasib Pakistan.

To decide the matter, the case was fixed for formal hearing. After hearing both the parties and on Bank's plea that CCTV footage of the incident was not available with Bank 'B', Banking Mohtasib Pakistan passed an Order with the direction that Bank 'A' to make good Complainant's loss by crediting Rs.50,000/- to his account. The Bank 'A' may subsequently take up the matter for re-imbursement of the same from the Bank 'B', if it is so advised."

The Bank 'A' submitted representation against the findings of Banking Mohtasib before the President, Islamic Republic of Pakistan which was rejected.

Accordingly, the Bank 'A' made good the Complainant's loss by crediting Rs.50,000/- to his account. Subsequently the Bank 'A' lodged claim with Bank 'B' for re-imbursement of the disbursed amount, but the same was refused by Bank 'B'. As such, Bank 'A' lodged complaint with Banking Mohtasib Pakistan. On receipt of complaint, Bank 'B' was advised to comply with the instructions contained in the Order or submit Bank's stance. Since no response was received in the stipulated period, the complaint was fixed for a formal hearing.

In the hearing it was observed that Bank 'B' officials were apprised about the agreement signed by them as a member with "1 link network". Further, Bank 'B' was bound to provide system generated reports i.e. EJ roll, CCTV footage and snap-shots to Bank 'A', but they had failed to fulfill their responsibilities. As such, Banking Mohtasib in his findings had advised Bank 'A' to make good the loss of their customer and subsequently seek re-imbursement from Bank 'B'.

Subsequent to the hearing, Bank 'B' informed having reimbursed the claimed amount to Bank 'A' which was also confirmed by Bank 'A'.

Case 2: Account debited without getting cash from ATM

The Complainant submitted that on 31st December, 2020 he tried to withdraw Rs 50,000/- through an ATM transaction, but the Card was thrown out by the machine with the message on the screen: "Access denied". No receipt had come out of the machine. Subsequently, when the Complainant checked his balance, Rs 50,000/- was debited from his account. He lodged the complaint with the Bank, but the disputed amount was not refunded to him. As such, he escalated the complaint with the Banking Mohtasib Pakistan.

On taking up the matter and questioning the accuracy of the ATM which was giving message "Access denied", the Bank reviewed the whole issue and resolved the matter by crediting Complainant's account with Rs 50,000/- to the satisfaction of the Complainant. The Complainant confirmed receipt of the amount and expressed his gratitude to the Banking Mohtasib for resolution of his grievance.

PRESS CLIPPINGS



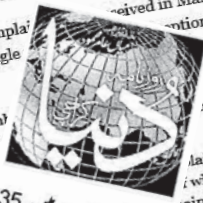
KARACHI: Over 135 per cent increase has been observed in the number of complaints lodged with the Banking Mohtasib Pakistan against the alleged frauds, forgeries and other irregularities during the first quarter of calendar 2021 as compared to the same period of last year.

The First Quarterly Newsletter of the Banking Mohtasib Pakistan published on Friday stated that almost 11,732 complaints were received by the Banking Mohtasib Secretariat during January-March 2021 against 4,994 complaints received in the same period last year.

These also include 7,595 complaints received on Prime Minister's portal relating to banking issues as compared to 1,411 complaints received during the first quarter of previous year i.e. 2020.

Out of the total, 5,375 complaints were received in March only, the highest number recorded in a single month since the inception of Banking Mohtasib Pakistan Office in 2005.

The increase in the number of complaints indicates that the general public feels that their genuine grievances would be resolved amicably by the Mohtasib office.



بینکنگ محاسبہ کو موصول شکایات میں 135 فیصد اضافہ
 بینکنگ محاسبہ کو موصول شکایات میں 132 ملین زرتسانی کی ادا گئی ممکن بنائی
 4672 شکایات نمٹا دیں، صاف رفتیں کو 132 ملین زرتسانی کی ادا گئی ممکن بنائی
 کراچی (پریس رپورٹر) کرواں مالی سال کی پہلی سہ ماہی (جنوری تا مارچ) کے دوران بینکنگ
 دی، جہاں ساز اور دیگر بے قاعدہ گیلوں کے خلاف بینکنگ محاسبہ پاکستان کے دفتر میں جمع کرائی گئی
 شکایات میں گزشتہ برس کے اسی عرصے کے مقابلے میں 135 فیصد اضافہ ریکارڈ کیا گیا۔ بینکنگ
 محاسبہ پاکستان سے جاری کردہ اعلامیہ کے مطابق یکم جنوری 2021 سے 31 مارچ 2021 تک
 بینکنگ محاسبہ کے دفتر کو 11732 شکایات موصول ہوئیں جبکہ گزشتہ مالی سال کی پہلی سہ ماہی کے
 دوران موصول کردہ شکایات کی تعداد 4994 تھی، موجودہ مالی سال کی پہلی سہ ماہی میں شعبہ
 بینکاری سے متعلق 7595 شکایات موصول ہوئیں جو کہ پیرا عظیم پورٹل پر درج کرائی گئیں جب
 کہ گزشتہ مالی سال کے اسی عرصے کے دوران وزیراعظم عظیم پورٹل پر 1411 شکایات موصول
 ہوئی تھیں۔ گزشتہ ماہ 5375 شکایات موصول ہوئیں جو کہ کسی بھی ماہ میں اب تک موصول ہونے
 والی سب سے زیادہ شکایات ہیں، موجودہ مالی سال میں موصول ہونے والی شکایات میں سے
 98 فیصد کو باہمی اہتمام و تفہیم سے حل کیا گیا جبکہ محض دو فیصد شکایات کا فیصلہ باقاعدہ سماعت کے بعد
 کیا گیا، سب سے زیادہ شکایات 22 فیصد انٹرنیٹ پر نمٹا دی گئیں، متعلقہ قسٹیں، ایسے ٹی ایئر سے
 متعلق 21 فیصد، ایڈوائس لون سے متعلق 13 فیصد اور فراڈ سے متعلق 9 فیصد شکایات موصول
 ہوئیں۔ بینکنگ محاسبہ کے سیکرٹریٹ نے کم جنوری سے 31 مارچ تک 4672 شکایات کو نمٹایا
 اور اس دوران صارفین کو 132.62 ملین زرتسانی کی ادا گئی ممکن بنائی۔

INTERNATIONAL THE NEWS

COMPLAINTS TO BANKING OMBUDSMAN RISE 135PC IN Q1

KARACHI: The number of complaints against banks lodged with the banking Mohtasib Pakistan rose 135 percent in the first quarter of 2021, a statement said on Friday.

The complaints were against alleged frauds, forgeries and other irregularities.

Banking Ombudsman Muhammad Kamran has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

11,732 complaints were received by the Banking Ombudsman from 1st January to 31st March 2021 against 4,994 complaints received in the same period of last year depicting a 135 percent increase, said the statement.

7,595 complaints received on the Prime Minister's portal relating to banking issues as compared to 1,411 complaints received during the first quarter of previous year i.e. 2020.

Out of the total, 5,375 complaints were received in March only, the highest number recorded in a single month since the inception of Banking Mohtasib Pakistan Office in 2005.

The increase in the number of complaints indicates that the general public feels that their genuine grievances would be resolved amicably by the Mohtasib office.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

BUSINESS RECORDER

Banking Mohtasib Pakistan Massive increase in number of complaints lodged

REUTERS REPORT KARACHI: Over 135 per cent increase has been observed in the number of complaints lodged with the Banking Mohtasib Pakistan during the first quarter of 2021 as compared to the same period of last year. The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

The Banking Mohtasib Pakistan Office has urged the general public not to lodge their personal and financial credentials to banks in order to protect themselves from frauds etc.

صدر، اسلامی جمہوریہ پاکستان کی جانب سے تمام وفاقی محتسب حضرات کا اجلاس طلب

عزت مآب صدر، اسلامی جمہوریہ پاکستان، ڈاکٹر عارف علوی نے تمام وفاقی محتسب حضرات کا ایک اجلاس 13 جولائی، 2021ء کو طلب کیا ہے۔ پریذیڈنٹ سیکریریٹ، ایوان صدر، اسلام آباد میں جناب ڈاکٹر عارف علوی کی زیر صدارت منعقد ہونے والے اس اجلاس میں محترم صدر تمام وفاقی محتسب حضرات کی جانب سے ان کے متعلقہ اداروں کی کارکردگی کے بارے میں پیش کی جانے والی رپورٹس کا جائزہ لیں گے اور محترم صدر ان سے عوام کی شکایت کو جلد از جلد نمٹانے کے اقدامات کے بارے میں تبادلہ خیال کریں گے۔

بینکنگ محتسب پاکستان کی محترم چیف جسٹس آف پاکستان سے ملاقات

بینکنگ محتسب پاکستان، جناب محمد کامران شہزاد نے چیف جسٹس آف پاکستان، جناب جسٹس گلزار احمد سے 9 اپریل 2021ء کو سپریم کورٹ آف پاکستان کی کراچی رجسٹری میں ملاقات کی۔ اس ملاقات میں سینیئر ایڈوائزر، جناب فرحت سعید اور لیگل ایڈوائزر، جناب شاہد محمود خان بھی بینکنگ محتسب کے ہمراہ تھے ملاقات کے دوران جناب محمد کامران شہزاد نے محترم چیف جسٹس آف پاکستان کو بینکنگ محتسب پاکستان کے ادارے کی سالانہ کارکردگی رپورٹ برائے سال 2020ء پیش کی۔ انہوں نے سالانہ رپورٹ کے اہم نکات کی تفصیلات بیان کرنے کے علاوہ محترم چیف جسٹس آف پاکستان کو اپنے ادارے کے شکایات کے حل کے طریقہ کار کے بارے میں بھی آگاہ کیا۔

عوام میں بینکنگ محتسب کے ادارے کے بارے میں آگہی اور ڈیجیٹل بینکنگ کے زیادہ استعمال کی وجہ سے بینکنگ محتسب کے دفتر کو موصول ہونے والی شکایات کی تعداد میں قابل ذکر اضافہ ہوا ہے: جناب محمد کامران شہزاد کا نیوٹی وی کو انٹرویو

ایک اور سوال کا جواب دیتے ہوئے جناب کامران شہزاد نے بتایا کہ بینکنگ محتسب پاکستان کا ادارہ ملک کا واحد ادارہ ہے جہاں شکایت کنندگان کو نہ تو کوئی رقم خرچ کرنے اور نہ ہی کسی وکیل کی خدمات کی ضرورت ہوتی ہے۔ شکایت کنندہ کو اپنے مسئلے کے حل کے لئے ادارے میں صرف اپنی شکایت درج کرنا ہوتی ہے۔ انہوں نے مزید بتایا کہ بینکنگ محتسب پاکستان کی ویب سائٹ پر رابطے کے مختلف طریقے فراہم کئے گئے ہیں جن کے ذریعے شکایت کنندگان اپنی شکایات با آسانی درج کر سکتے ہیں۔ کوئی بھی فرد کسی بینک کے خلاف شکایت درج کرانے کے لئے اپنی تحریری درخواست عام ڈاک کے ذریعے ادارے کی ویب سائٹ پر دینے گئے پتہ پر ارسال کر سکتا ہے، یا ای میل کے ذریعے اپنی شکایت بینکنگ محتسب پاکستان کو بھیج سکتا ہے اس کے علاوہ وہ اپنی شکایت درج کرانے کے لئے بینکنگ محتسب پاکستان کے دفتر میں آ سکتا ہے۔

بینکنگ محتسب پاکستان کے ادارے میں انفارمیشن ٹیکنالوجی کا بہتر اور جدید نظام

بینکنگ محتسب پاکستان کے ادارے میں انفارمیشن ٹیکنالوجی کے بہتر اور جدید نظام کو فعال کرنے کے سلسلے میں کوششیں جاری ہیں۔ اس ضمن میں درج ذیل خدمات کی فراہمی کے لئے ٹینڈر طلب کئے جانے کے بعد انہیں حتمی شکل دی جا رہی ہے۔ ☆ ویب سائٹ یا / اور موبائل ایپلی کیشن کو استعمال کرتے ہوئے شکایات کے اندراج کا آن لائن پورٹل۔ ☆ بینکنگ محتسب پاکستان کے ادارے کی موجودہ ویب سائٹ کی جدید خطوط پر تشکیل۔ ☆ ادارے میں شکایات کو نمٹانے کے نظام اور اس پر عملدرآمد کو یقینی بنانے کے لئے سافٹ ویئر کی بہتر اور جدید خطوط پر تشکیل۔ توقع ہے کہ یہ منصوبہ اس سال کے دوران مکمل ہو جائیگا۔ اس سلسلے میں اضافی عملے کی تقرری کے علاوہ اس نظام کی اپ گریڈیشن کے بعد متعلقہ عملے کی تربیت کا بھی اہتمام کیا جائے گا۔

بینکنگ محتسب پاکستان، جناب محمد کامران شہزاد نے کہا ہے کہ سال 2021ء کی پہلی سہ ماہی کے دوران بینکوں کے خلاف پیش کی جانے والی شکایات کی تعداد میں قابل ذکر اضافے میں بہت سے مختلف عوامل کا فرما رہے ہیں۔ 4 2 1 2 0 2 1ء کو ایک ٹی وی چینل (NEO Television) کے ساتھ اپنے انٹرویو میں ان شکایات کی تعداد میں ہونے والے اضافے کے اسباب بیان کرتے ہوئے انہوں نے کہا کہ اس کی بنیادی وجہ یہ رہی کہ بینکنگ محتسب پاکستان کی جانب سے عام لوگوں میں اس بات کی آگہی پیدا کی گئی کہ وہ بینکوں کے خلاف کسی شکایت کی صورت میں بینکنگ محتسب پاکستان کے ادارے سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ اس آگہی مہم کے نتیجے میں بینکوں سے شکایت رکھنے والے افراد نے بڑی تعداد میں اپنی شکایات بینکنگ محتسب کے دفتر میں جمع کرائیں۔ مزید برآں، COVID-19 کے باعث ڈیجیٹل بینکنگ کو فروغ دینے کے بارے میں اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی ہدایات کے علاوہ ڈیجیٹل بینکنگ میں کئی موثر حفاظتی پہلوؤں کی موجودگی کے باعث لوگوں نے بینکنگ کے اس طریقہ کار کو زیادہ ترجیح دی اور بینکی لین دین میں کئی گنا اضافہ ہوا۔ اس طرح بالخصوص ان دو عوامل نے بینکنگ محتسب پاکستان کو موصول ہونے والی شکایات کی تعداد میں اضافے میں کلیدی کردار ادا کیا ہے۔ ایک سوال کے جواب میں جناب کامران شہزاد نے کہا کہ بینکنگ محتسب پاکستان کے ادارے کی سالانہ کارکردگی رپورٹ 2020ء کے مطابق گزشتہ برس قریباً 26,000 شکایات موصول ہوئیں جن میں سے 84 فی صد شکایات کو احسن طریقے سے نمٹا دیا گیا اور اس کے نتیجے میں شکایات کنندگان کو قریباً 600 ملین روپے کے زرتلفانی کی ادائیگی ممکن ہو سکی۔ انہوں نے ٹی وی چینل کو بتایا کہ بینکنگ محتسب کے ادارے کو اس برس کی پہلی سہ ماہی میں 11,225 سے زیادہ شکایات موصول ہوئیں جن میں خاصی تعداد میں بینکوں کے خلاف وہ شکایات بھی شامل تھیں جو وزیر اعظم کے پورٹل پر درج کرائی گئیں۔ انہوں نے کہا ان شکایات میں سے قریباً 5,225 شکایات کو نمٹا دیا گیا ہے۔

بینکنگ محتسب پاکستان

سہ ماہی نیوز لیٹر (اپریل - جون ۲۰۲۱)



بینک صارفین اپنی شکایات کے حل کے لئے بینکنگ محتسب پاکستان سے رابطہ کریں

بینکنگ محتسب پاکستان کا ادارہ 2005ء میں اپنے قیام کے بعد سے تجارتی بینکوں اور ان کے صارفین کے مابین تنازعات کو انصاف، باہمی افہام و تفہیم کے ساتھ غیر رسمی انداز میں اور قانون کے مطابق حل کرنے کے لئے کام کر رہا ہے۔ ادارے کی طرف سے صارفین کی اس جانب حوصلہ افزائی کی بھرپور کوششیں کی جا رہی ہیں کہ وہ بینکوں کے خلاف کسی تنازع کی صورت میں شکایت ضرور درج کرائیں تاکہ ان کے تنازعات کو حل کیا جاسکے۔ بینک صارفین کے مسائل کے حل کے لئے بینکنگ محتسب پاکستان کے کردار اور کوششوں کو مزید اجاگر کرنے اور عوام میں ادارے کے بارے میں آگہی پیدا کرنے کی غرض سے ادارے نے اس سال ایک سہ ماہی نیوز لیٹر کی اشاعت کا آغاز کیا ہے جس کا پہلا شمارہ (جنوری - مارچ 2021ء سہ ماہی) 17 اپریل 2021ء کو شائع ہو چکا ہے۔ بینکنگ محتسب پاکستان کا ادارہ بینک صارفین کو سہولت فراہم کرنے کی غرض سے اپنے انفارمیشن ٹیکنالوجی کے نظام کو مزید بہتر بنانے کی کوششیں کر رہا ہے تاکہ ان کی شکایات کم سے کم وقت میں دور کی جاسکیں۔ زیر نظر شمارہ، (اپریل - جون 2021ء) نیوز لیٹر کا دوسرا شمارہ ہے۔ ہم اس نیوز لیٹر کو مزید بہتر بنانے کے لئے سرگرم عمل ہیں۔

بینکنگ محتسب پاکستان نے سال 2021ء کی دوسری سہ ماہی کے دوران دس ہزار سے زائد شکایات کو نمٹایا

بینکنگ محتسب پاکستان کے ادارے نے رواں سال کی دوسری سہ ماہی (اپریل - جون 2021ء) کے دوران بینکوں کے خلاف صارفین کی 10,238 شکایات کو نمٹایا۔ ان شکایات کو نمٹاتے ہوئے بینکنگ محتسب پاکستان نے بینکوں کے متاثرہ صارفین کو سترہ کروڑ انتیس لاکھ روپے کے زرتلفانی کی ادائیگی ممکن بنائی۔

سہ ماہی کے مقابلے میں 34 فی صد سے زائد اضافہ دیکھا گیا۔ یکم اپریل سے 30 جون، 2021ء کے دوران بینکنگ محتسب پاکستان کو بینکوں کے خلاف 8488 نئی شکایات موصول ہوئیں۔ ان میں 5432 وہ شکایات بھی شامل ہیں جو بینکوں کے خلاف وزیراعظم پورٹل پر درج کرائی گئیں۔ جبکہ گزشتہ سال کے اسی عرصے کے دوران ادارے کو بینکوں کے خلاف 6339 درخواستیں موصول ہوئی تھیں۔ مزید برآں، ادارے کو موصول ہونے اور نمٹائی گئی شکایات کی تعداد میں اس فرق کی وجہ وہ شکایات بھی ہیں جو 2021ء کی پہلی سہ ماہی کے دوران نمٹائی جانے سے رہ گئی تھیں۔

بینک صارفین محتاط رہیں

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