



QUARTERLY NEWSLETTER

JULY - SEPTEMBER 2022

Issue: 06

BANKING MOHTASIB PAKISTAN

www.bankingmohtasib.gov.pk

Banking Mohtasib Congratulates SBP Governor

The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad met the new Governor, State Bank of Pakistan, Mr. Jameel Ahmad on September 20, 2022. He was accompanied by the Senior Advisor, Mr. Farhat Saeed.

Mr. Kamran Shehzad and Mr. Farhat Saeed extended their heartfelt congratulations to their former

SBP colleague Mr. Jameel Ahmad on his appointment as SBP Governor.



Mr. Kamran Shehzad said that it is a matter of great satisfaction and pride that a State Bank Officer has attained the highest position of the Governor.

Mr. Jameel Ahmad Appointed Governor, State Bank of Pakistan



Mr. Jameel Ahmad assumed the charge of the Office of Governor, State Bank of Pakistan with effect from 26th August, 2022. Earlier, his appointment as SBP Governor was notified by the Finance Division, Government of Pakistan. According to the notification, the

President of Pakistan, upon the recommendation of Federal Government, has appointed Mr. Jameel Ahmad as Governor, State Bank of Pakistan for a term of five years.

Mr. Jameel Ahmad is the second officer in 74 years history of State Bank of Pakistan who rose to the position of Governor after (late) Mr. I. A. Hanfi.

Mr. Ahmad's illustrious career, as an accomplished central banker, spans over 31 years at various se-

nior positions at the State Bank of Pakistan and the Saudi Central Bank (SAMA). His association with the SBP dates back to 1991. He served the State Bank of Pakistan in various capacities, including the Deputy Governor and Executive Director. He served SAMA on deputation as Advisor during July, 2009 to April, 2015 and as Senior Advisor from December, 2021 to August, 2022.

BMP Provides Rs 151.55 Million Relief to Banking Customers

The Banking Mohtasib Pakistan has provided monetary relief amounting to Rs 151.55 million to the banking customers by disposing of 6169 complaints against commercial banks in the third quarter (July to September 2022)

of the current calendar year, 2022.

The Banking Mohtasib received 8055 new complaints, including 3662 from Prime Minister's Portal from 1st July to 30th September, 2022.

With a view to protecting people from fraudulent activities which are

rampant now a days, the Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad has emphasized upon the banking customers no to disclose their personal and financial credentials to any third person. On receipt of suspicious calls they should immediately approach the nearest branch of their bank or contact the helpline of the bank, he added.

President rejects six representations against the orders of Banking Mohtasib

President Islamic Republic of Pakistan Dr Arif Alvi has rejected six similar representations filed by one of the largest commercial banks against the decisions of the Banking Ombudsman, and directed the Bank to refund and compensate the six defrauded customers with their stolen money. He pointed out that since the Bank has failed to prove observance of relevant provision of laws, rules and regulations, therefore, its representations were devoid of any merit and deserved to be rejected.

The President rejected the representations involving a total amount of Rs one million and observed that victims were deprived of their hard-earned deposits when the Bank unilaterally activated the electronic funds transfer (EFT) facility without the request/consent of account holders and failed to put in place necessary safeguards against online exploitation of the account holders by the fraudsters.

In all six cases, the President found the Bank negligent of its duty to inform the account holders about

the pros and cons of activating the electronic funds transfer (EFT) facility as required by the mandatory guidelines of the State Bank of Pakistan. Had the Bank not opened EFT facility without customers' consent, the account holders could have avoided the financial loss, he added. The President rejected the Bank's claim that all transactions were 3D secured, being a secondary step, by observing that the State Bank of Pakistan required all banks to register their customers for internet banking prior to offering them internet-based products and services and putting in place all necessary safety measures to safeguard their clients from fraudsters. In his decisions, the President concluded that since the Bank could not produce any evidence to the effect that it had complied with the provisions of relevant laws, rules and regulations, therefore, its representations were devoid of any merit and deserved to be rejected. According to details, the account holders were called by fraudsters who lured them in their

trap by providing them information regarding their names, CNIC, dates of birth, ATM Card numbers and obtained from them the names of their mothers and used this information to deprive the account holders of their deposits by making multiple e-commerce transactions, even though the Bank customers were not using any mobile app and they were also in possession of their ATM Cards. The victims approached their respective Bank branches to freeze their accounts and seek refund, however, they were not provided any relief by the Bank on the grounds that they themselves had shared their personal banking credentials with unknown callers. Feeling aggrieved, the account holders approached the Banking Mohtasib Pakistan (BMP). The BMP decided the cases in favour of the applicants. The Bank, however, chose to further escalate the matter and filed separate representations with the President which were rejected and the Bank was directed to comply with the directions of the Banking Ombudsman.

Banking Mohtasib meets Provincial Ombudsman Khyber Pakhtunkhwa

The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad during his visit to Peshawar met the Provincial Ombudsman, Khyber Pakhtunkhwa, Syed Jamaluddin Shah on 5th July, 2022.

During the meeting, Mr. Kamran Shehzad discussed the issues of public grievance against banks with the Provincial Ombudsman, KPK.



Banking Mohtasib suggests amendments in rules to reduce notice period in registration of complaints against banks



The Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad informed the Sarhad Chamber of Commerce & Industry (SCCI) that he has suggested to the Government some amendments in rules to reduce the notice period in registration of complaints against commercial banks.

During a meeting which was held in Peshawar on July 5, 2022 and chaired by SCCI President, Hasnain khurshed Ahmed, the traders have urged the Banking Mohtasib Pakistan

to reduce the duration of complaint registration to 10 days which is currently 45 days, in order to ensure swift disposal of cases against various commercial banks and to provide them speedy relief.

Mr. Kamran Shehzad assured the business community that his institution would continue to facilitate and provide relief under its domain/ mandate to them at every level. He said that 95 percent representations against his decision are rejected which is a matter of great satisfaction to complainants and a step towards speedy relief to them.

Around 36,000 complaints were registered during last year against various commercial banks, of which 70 percent has been decided, he said and added that approximately a hefty amount of Rs 760 million relief has been provided

ed by Banking Mohtasib. Before the preceding year, he said another heavy amount of Rs 530 million relief has been provided till June 2022.

Besides, former FPCCI President, Ghazanfar Bilour, former SCCI presidents, Riaz Arshad and Malik Niaz Ahmad, former senior vice Presidents, Engr. Manzoor Elahi and Ziaul Haq Sarhadi, former vice president Abidullah Yousafzai, Executive Members Minhajuddin, Rashid Iqbal Siddiqui, Ihsanullah, Saddar Gul, Ish-tiaq Muhammad, Fazal Wahid and Sohail Javed along with Senior Legal Advisor Banking Mohtasib, Saleem Akhtar, Regional Manager, Peshawar, Rehmatullah, a large number of industrialists, exporters, importers and traders attended the meeting.

President upholds Banking Mohtasib's Order

President Dr. Arif Alvi, while upholding a decision of the Banking Mohtasib Pakistan, has directed a leading commercial bank to refund the swindled amount of Rs 5.49 million to the Complainant and declared that maladministration on part of the Bank had been established.

The President rejected the Bank's representation against the decision of Banking Mohtasib and held that the Bank had displayed negligence by clearing two stolen cheques bearing forged signatures as established by the Bank's own Forensic Report. He regretted that the Bank did not follow its own SOPs which clearly mandated a call back for Transfer/Clearing/Remittance for amounts of Rs 500,000 and above.

He highlighted that SOPs were framed for application across the

board without giving any discretion or choice to anyone with the underlying objective to avoid possibility of fraud and fraudulent practices.

The President held that since the Bank could not establish incontrovertibly its stance against the Complainant, had failed to discharge the burden of proof and statutory liability cast upon it under the law, thus, its representation was devoid of any merit and deserved to be rejected. While further dilating, the President pointed out that the cheques in dispute bore no stamp or narration required to be affixed on the back of the two cheques as required by the said SOPs.

He wrote that there was negligence on part of the Bank in matching the signatures on stolen cheques against the admitted signatures of the Complainant as per Bank's record, adding this fact was very tangible, obvious and suffi-

cient for the Bank to settle the claim in favour of the Complainant. He said that the forged cheques were a nullity and customer's account could not be debited on the basis of such cheques. As per details, the Complainant was swindled out of his money when cheques were stolen from his office and Rs 5.49 million were debited from his account by the Bank without any Call Back Confirmation from the Bank, as mandated by law and its own SOPs regarding the clearance of cheques for amounts of Rs 500,000 and above. The Complainant had filed a complaint with the Bank for seeking a refund of his lost money, but without any result. Subsequently, he approached the Banking Mohtasib for retrieval of his swindled money, who passed the orders in his favour. The Bank, however, did not comply with BMP's decision and filed a representation with the President, which was also rejected.

State Bank issues Rs 75 Commemorative Banknote to mark 75 years of Pakistan's Independence

The State Bank of Pakistan has started issuing Commemorative banknote of Rs 75 to mark 75 years of Pakistan's Independence with effect from 30th September, 2022.

The Commemorative banknote is available to the general public from SBP BSC offices and Commercial Banks' branches. This banknote is a legal tender under section 25 of the SBP Act, 1956, and can be used as medium of exchange for all transactions across Pakistan.

This is the second commemorative banknote issued by SBP after the issuance of first commemorative note issued to mark the fifty years of independence of the country in 1997.

The unique features of the banknote, which features Pakistan's founding father and mother on the front side and presents a theme of environmental sustainability on the reverse.

The following are the salient features of Rs 75 banknote:

The banknote is predominantly green, complemented by white shades and some yellowish tone to enrich its appeal. The green color represents

growth and development and derives inspiration from the Islamic identity of the country, whereas the white color emphasizes the religious diversity of population. The distinctive feature of this banknote is multiple portraits on its front side. The personalities to grace the banknote are Quaid-i-Azam Muhammad Ali Jinnah, Sir Syed Ahmed Khan, Allama Muhammad Iqbal and

Mohtarma Fatima Jinnah. The Markhor and Deodar trees pictures on the reverse of the banknote highlights our national commitment to address climate change and its repercussions. Both the Markhor and Deodar trees serve as symbols of the devastation wrought by these changes and call for urgent measures to combat and reverse environmental degradation.



Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad hearing public complaints at Peshawar Regional Office.

Dr. Arif Alvi tells banks to improve their communication with clients

President Dr Arif Alvi has called upon all banks of the country to regularly warn their customers and clients about banking scams, including banking frauds involving online funds transfers, and improve their regular communication with clients.

He said that simple people were being frequently entrapped by fraudsters and swindled out of their hard-earned money through fake calls and sometimes even inside the banking premises. The President gave these remarks while writing his decision on a representation filed by one of the largest commercial banks of the country against a decision of the Banking Mohtasib. President Secretariat Press Wing said in a press release issued on September 11, 2022.

He rejected the Bank's representation and further directed it to pay Rs 249,525 to a poor cook from Rahim Yar Khan, who had been defrauded out of his money by fraudsters who had obtained his personal

banking credentials by posing as bank officials on the telephone and got the money transferred out of his account through online means. The Complainant was swindled out of his money by fraudsters and he approached the Bank for getting a refund of his lost amount. After getting no results, he approached the Banking Mohtasib for retrieval of his defrauded money. The Mohtasib, after investigating and hearing the case, directed the Bank to refund the lost amount, but instead of implementing the decision, the Bank preferred a representation with the President, which was rejected. The President highlighted that as per the State Bank of Pakistan's (SBP) directives, the Bank was bound to obtain the customer's consent before activating the Electronic Funds Transfer (EFT) facility and the Bank had failed to submit any document/evidence to the effect that it had complied with the provisions of law, rules and regulations.

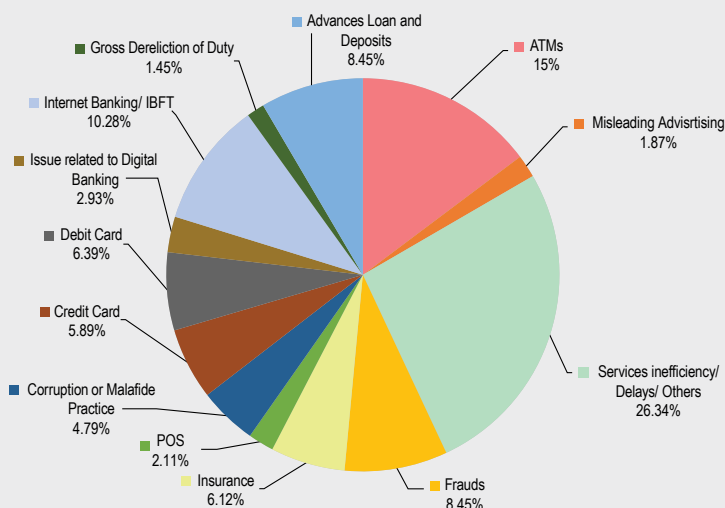
The Bank could not prove that it had informed the customer about the EFT facility in writing and explained to him its pros and cons in a clearly understandable manner, the President added. He further highlighted that the loss of money had occurred due to the reason that the Bank's EFT facility was made operational unilaterally without the consent and knowledge of the account holder. "Had this channel not been opened by the Bank, the account holder could have avoided this financial loss", he noted.

The President held that gross violations of rules/regulations of SBP had rendered the Bank non-compliant, and malpractice and maladministration had been established. He concluded that the Bank had failed to discharge the burden and statutory liability cast upon it under the law, and no justification was presented to interfere with the original order of the Mohtasib, therefore, the representation was rejected.

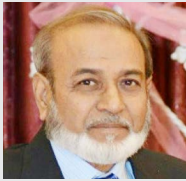
Complaint Statistics

Complaint carried forward from 2nd Quarter of 2022	6,747	
New Complaint Received (July-September, 2022)	8,055	
Total		14,802
Total Complaint disposed of		6,169
Complaint outstanding as of September 30, 2022		8,633
Relief provided to the Complainants	Rs. 151.55 (M)	

Complaint Categories



Obituary



• Syed Ishtiaq Ali, Ex-Deputy Director, Administration Department, Banking Mohtasib Pakistan expired in Karachi on 9th August, 2022 following a massive heart attack. He was 73. He has left behind a widow, a son and three daughters. Mr. Ishtiaq Ali was buried the same day. The burial ceremony was attended by his friends, colleagues and relatives.

Prior to joining Banking Mohtasib Office, Mr. Ishtiaq Ali had served the State Bank of Pakistan in different responsible capacities for nearly 41 years. Joining the State Bank of Pakistan on February 08, 1968 he retired on 19th March, 2009 as Joint Director, Micro Finance Department, SBP, Karachi on attaining the superannuation age of 60 years.

After retirement from SBP, he served the Emirates Global Islamic Bank for 18 months. Mr. Ishtiaq Ali remained attached with BMP office from 2010 to 2015.

• Syed Maqsood Hussain, father of Syed Farooq Hussain, Office Assistant, Banking Mohtasib Pakistan expired in Karachi on 29th August, 2022.

• Elder Sister of Asim Waheed, Deputy Director IT, Banking Mohtasib, presently on deputation with Ministry of Law, expired on 24th July, 2022.

May God rest the departed souls in eternal place and give courage & fortitude to the bereaved families to bear their irreparable loss. Aameen!

Bank reverses charges on BMP intervention

The Complainant had submitted that she was maintaining an account with the Bank and through the Mobile App, the Bank approved a loan of Rs 586,080/- on 11th March, 2022 in her name. She was of the view that after approval and before disbursement of loan a call back confirmation (CBC) shall be made with her, but the Bank without any CBC or confirmation through OTP, credited the loan amount in her account within few seconds. She immediately contacted the Bank's Helpline for termination of loan where Complaint number was assigned to her. On her repeated requests, the Bank provided her payoff sheet dated 29-03-2022 advising her to pay Rs 693,391/- which was on a very high side as she had asked the Bank for termination of the facility on the same day. She therefore, returned the principal amount of Rs. 586,080/- vide cheque No.29422016 dated 05-04-2022 and requested the Bank to reconsider the charges. The Bank

then sent her revised payoff sheet advising her to pay Rs 670,377/- giving relief of Rs. 23,014/- only. Displeased with the Bank's response, she approached the Banking Mohtasib for resolution of her grievance. On the intervention of Banking Mohtasib Office, the Bank has reversed the loan amount and all other charges to the satisfaction of the Complainant.

Banking Customers Beware



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



Banking Mohtasib Pakistan, Mr. Muhammad Kamran Shehzad hearing public complaints at Rawalpindi Regional Office.

صدر مملکت پاکستان نے بینکنگ محتسب کے فیصلوں کے خلاف ایک ہی قسم کی چھ اپیلیں مسترد کر دیں

پیش کرنے سے پہلے انٹرنیٹ بینکنگ کے لیے لازمی رجسٹر کریں اور اپنے تمام صارفین کو دھوکہ بازوں سے بچانے کے لیے تمام ضروری حفاظتی اقدامات کریں۔

متاثرین نے اپنے اکاؤنٹس منجمد کرنے اور رقم کی واپسی کے لیے اپنے متعلقہ بینک برانچوں سے رجوع کیا۔

بینک کی جانب سے اس بنیاد پر کوئی ریلیف فراہم نہیں کیا گیا کہ انہوں نے خود اپنی ذاتی معلومات نامعلوم کال کرنے والوں کو دیں تھیں۔

کھاتہ داروں نے بینکنگ محتسب سے رابطہ کیا، جس نے بدعنوانی، بدانتظامی، جعلی لین دین، بینک حکام کے بدعنوان طریقوں پر دلائل سننے کے بعد فیصلہ صارفین کے حق میں کیا۔

بینک نے معاملے کو مزید طول دینے کی غرض سے صدر کو پتیلیں دائر کیں جنہیں میرٹ سے عاری ہونے پر صدر مملکت نے مسترد کر دیا۔

آن لائن استحصال کے خلاف ضروری حفاظتی اقدامات کرنے میں ناکام رہا اور نجی بینک نے اسٹیٹ بینک کی ہدایات کے مطابق الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر سہولت کو فعال کرنے کے فولد اور نقصانات کے بارے میں صارفین کو آگاہ کرنے میں غفلت کا مظاہرہ کیا۔

صدر مملکت نے کہا کہ اگر بینک نے صارفین کی رضامندی کے بغیر فنڈز ٹرانسفر کی سہولت نہ کھولی ہوتی تو کھاتہ دار مالی نقصان سے بچ سکتے تھے۔ آن لائن لین دین کو سہ جیتی طور پر محفوظ کرنا ایک ثانوی قدم ہے۔

صدر مملکت نے کہا کہ تمام بینک صارفین کو انٹرنیٹ سہولیات

صدر مملکت ڈاکٹر عارف علوی نے بینکنگ محتسب کے فیصلوں کے خلاف ایک ہی قسم کی چھ اپیلیں کو جو کہ ایک بڑے کمرشل بینک کی جانب سے دائر کی گئی تھیں مسترد کر دیں اور بینک کو حکم دیا کہ وہ ان چھ کھاتہ داروں کی ڈوبی ہوئی رقم واپس کرے۔

بینک نے اکاؤنٹ ہولڈرز کی درخواست/رضامندی کے بغیر یکطرفہ طور پر الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر سہولت کو فعال کیا، جس کی وجہ سے جلساڑوں نے بینک کے 6 کھاتہ داروں کو 10 لاکھ روپے کی محنت سے کمائی گئی رقم سے محروم کر دیا۔

صدر مملکت نے اپنے فیصلے میں کہا کہ بینک اکاؤنٹ ہولڈرز کے

صدر مملکت نے بینکنگ محتسب پاکستان کے فیصلے کو برقرار رکھا

صدر مملکت نے بینک کی بد انتظامی ثابت ہونے پر بینکنگ محتسب کے فیصلے کے خلاف بینک کی اپیل مسترد کی۔

بینک کی اپنی فرائزک رپورٹ سے ثابت ہوا کہ دو چوری شدہ چیک جعلی دستخط کے حامل تھے۔

صدر مملکت کے مطابق بینک نے جعلی چیکس پر ادائیگی کی

صدر مملکت ڈاکٹر عارف علوی نے بینک کو بد انتظامی پر فراڈ سے متاثرہ صارف کو 54 لاکھ 90 ہزار روپے واپس کرنے کی ہدایت کی۔

صدر مملکت کی جانب سے بینکنگ محتسب کا فیصلہ برقرار رکھتے ہوئے، بینک کو حکم دیا کہ وہ شہری کو لوٹی ہوئی رقم واپس کرے۔

بینک فراڈ کے بارے میں بینک اپنے صارفین کو باقاعدگی سے خبردار کرتے رہیں۔ صدر مملکت

کھوئی ہوئی رقم واپس کرنے کی ہدایت کی بینک نے فیصلے پر عمل درآمد کرنے کے بجائے فیصلے کے خلاف صدر مملکت کے پاس درخواست دائر کی جسے صدر نے مسترد کر دیا۔

تھکیل احمد سید نے عمرہ کی سعادت حاصل کی



جناب تھکیل احمد سید، نیشنل ڈسپنچر رائیڈر، بینکنگ محتسب پاکستان کراچی سیکریٹریٹ نے ستمبر 2022 میں عمرہ کے ادائیگی کی سعادت حاصل کی۔ وہ 6 ستمبر 2022 کو کراچی سے جدہ کے لیے روانہ ہوئے اور 24 ستمبر 2022 کو واپس کراچی آئے۔

بینکنگ محتسب آفس کے افسران اور عملے نے تھکیل صاحب کو عمرہ کرنے پر مبارکباد دی ہے۔

نے قانون، قواعد و ضوابط کی دفعات کی تعمیل نہیں کی۔ صدر مملکت نے کہا کہ بینک یہ ثابت نہیں کر سکا کہ اس نے صارف کو اس سہولت کے بارے میں تحریری طور پر آگاہ کیا تھا اور بینک نے صارف کو قابل فہم انداز میں الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر سہولت کے فولد اور نقصانات کے بارے میں آگاہی دی تھی۔

اور اس سہولت کو کھاتہ دار کی رضامندی اور علم کے بغیر یکطرفہ طور پر آپریشن کر دیا گیا، اگر یہ EFT الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر چینل بینک نے نہ کھولا ہوتا تو اکاؤنٹ ہولڈر اس مالی نقصان سے بچ سکتا تھا۔

بینک قواعد و ضوابط کی بد عنوانی اور بد انتظامی کا مرتکب ہو اہو اور اپنی قانونی ذمے داریوں کو ادا کرنے میں ناکام رہا ہے۔ ان سنگین خلاف ورزیوں پر بینکنگ محتسب کے اصل حکم میں مداخلت کا کوئی جواز نہیں، شکایت کنندہ سے دھوکے بازوں نے اس کی رقم ہتھیلیا لی تھی اس نے اپنی رقم کی واپسی کے لیے بینک سے رجوع کیا تھا۔ کوئی نتیجہ نہ ملنے پر شہری نے اپنی ڈوبی ہوئی رقم کی واپسی کے لیے بینکنگ محتسب سے رابطہ کیا محتسب نے کیس کی تفتیش اور سماعت کر کے شکایت کنندہ کی

صدر مملکت ڈاکٹر عارف علوی نے ملک کے تمام بینکوں کو کہا کہ وہ اپنے صارفین کو بینکنگ فراڈ کے بارے میں باقاعدگی سے خبردار کرتے رہیں اور ان کے ساتھ معمول کے رابطے کو بہتر بنائیں۔

صدر مملکت نے کہا کہ سادہ لوح لوگوں کو اکثر دھوکہ بازوں کے جال میں پھنسا جاتا ہے اور جعلی کالز کے ذریعے اور بعض اوقات بینک کے احاطے کے اندر بھی عوام کی محنت سے کمائی گئی رقم ہتھیلیا لی جاتی ہے۔

صدر مملکت نے بینکنگ محتسب کے فیصلے یکطرفہ ایک بہت بڑے کمرشل بینک کی اپیل مسترد کر دی اور رحیم یار خان کے ایک غریب باورچی کو 249,525 روپے ادا کرنے کا حکم دیا جو کہ شہری کو دھوکے بازی کے ذریعے یلی فون پر خود کو بینک کا ایڈر ظاہر کر کے ذاتی بینکنگ معلومات حاصل کیں اور آن لائن بینکنگ کی مدد سے اکاؤنٹ سے رقم نکالوا لی۔

اسٹیٹ بینک کی ہدایات کے مطابق، بینک الیکٹرانک فنڈز ٹرانسفر کی سہولت کو فعال کرنے سے پہلے صارف کی رضامندی حاصل کرنے کے پابند ہیں، بینک اس سلسلے میں کوئی دستاویز/ثبوت پیش کرنے میں ناکام رہا، اس طرح بینک

سہ ماہی نیوز لیٹر جولائی - ستمبر 2022

بینکنگ محتسب پاکستان

www.bankingmohtasib.gov.pk



بینکنگ محتسب پاکستان نے بینکنگ صارفین کو 151.55 ملین روپے کا ریلیف فراہم کیا

نہ کریں۔ انہوں نے مزید کہا کہ مشکوک کالوں کی وصولی پر انہیں فوری طور پر اپنے بینک کی قریبی برانچ سے رجوع کرنا چاہیے یا بینک کی ہیلپ لائن پر رابطہ کرنا چاہیے۔

تک وزیر اعظم کے پورٹل سے 3662 سمیت 8055 نئی شکایات موصول ہوئیں۔ بینکنگ محتسب پاکستان، جناب محمد کامران شہزاد نے لوگوں کو دھوکہ دہی کی سرگرمیوں سے بچانے کے لیے بینکنگ صارفین پر زور دیا ہے کہ وہ اپنی ذاتی اور مالیاتی معلومات کسی تیسرے شخص کے سامنے ظاہر

بینکنگ محتسب پاکستان نے رواں کیلنڈر سال 2022 کی تیسری سہ ماہی (جولائی تا ستمبر 2022) میں کمرشل بینکوں کے خلاف 6169 شکایات کا ازالہ کر کے بینکنگ صارفین کو 151.55 ملین روپے کا مالیاتی ریلیف فراہم کیا۔ بینکنگ محتسب کو یکم جولائی سے 30 ستمبر 2022

بینکنگ محتسب نے حکومت کو کمرشل بینک کے خلاف شکایات اندراج کی مدت کم کرنے کے لیے کچھ تجاویز دی ہیں

سابق صدور، ریاض ارشد اور ملک نیاز احمد، سابق سینئر نائب صدر، انجینئر منظور الہی اور ضیاء الحق سرحدی، سابق نائب صدر عابد اللہ یوسفزئی، ایگزیکٹو ممبران منہاج الدین، راشد اقبال صدیقی، احسان اللہ، صدر گل، اشتیاق محمد، فضل واحد اور سمیل جاوید کے ساتھ سینئر لیگل ایڈواؤرز بینکنگ محتسب، سلیم اختر، اور ریجنل مینجر پشاور رحمت اللہ بھی موجود تھے۔ اس کے علاوہ اجلاس میں صنعتکاروں، امپورٹرز، ایکسپورٹرز اور دیگر تاجروں کی بڑی تعداد نے شرکت کی۔

ان کا ادارہ اپنے دائرہ اختیار کے تحت انہیں ہر سطح پر سہولت اور ریلیف فراہم کرتا رہے گا۔ انہوں نے کہا کہ ان کے فیصلے کے خلاف 95 فیصد رنظر ثانی کی درخواستوں کو مسترد کر دیا جاتا ہے جو کہ شکایت کنندگان کے لیے انتہائی اطمینان کی بات ہے اور فوری ریلیف کی جانب ایک قدم ہے۔ انہوں نے کہا کہ گزشتہ سال مختلف کمرشل بینکوں کے خلاف تقریباً 36,000 شکایات درج کی گئی تھیں جن میں سے 70 فیصد کا فیصلہ کیا گیا ہے۔ انہوں نے مزید کہا کہ بینکنگ محتسب کی جانب سے تقریباً 760 ملین روپے کا ریلیف فراہم کیا گیا۔ انہوں نے کہا کہ رواں سال تا جون 2022 تک 530 ملین روپے کا ریلیف فراہم کیا جا چکا ہے۔

بینکنگ محتسب پاکستان جناب محمد کامران شہزاد نے سرحدی چیئرمین آف کامرس اینڈ انڈسٹری (ایس سی سی آئی) کو بتایا کہ انہوں نے حکومت کو کمرشل بینکوں کے خلاف شکایات کے اندراج کی مدت کو کم کرنے کے لیے قواعد میں کچھ ترامیم کی تجویز دی ہے۔

5 جولائی 2022 کو پشاور میں ہونے والی میٹنگ کے دوران جس کی صدارت (ایس سی سی آئی) سرحدی چیئرمین آف کامرس اینڈ انڈسٹری کے صدر حسین خورشید احمد نے کی، تاجروں نے بینکنگ محتسب پاکستان کو تجویز دی کہ وہ شکایت کے اندراج کی مدت کو کم کر کے 10 دن کر دی جائے جو کہ اس وقت 45 دن ہے، تاکہ مختلف کمرشل بینکوں کے خلاف مقدمات کو نمٹانے اور فوری ریلیف فراہمی کو یقینی بنایا جاسکے۔ جناب کامران شہزاد نے تاجر برادری کو یقین دلایا کہ

اس موقع پر FPCCI کے سابق صدر غضنفر بلور، SCCI کے



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 کرے گا اور نہ ہی ان کی طرف سے آپ کو کسی ای میل لنک کے ذریعے اپنے اکاؤنٹ سے لاگ ان کرنے کی ہدایت کی جائیگی۔ خود کو دھوکہ بازوں کی جھلسازی سے محفوظ رکھنے کے لیے محتاط رہیں اور اپنی ذاتی مالیاتی معلومات کسی بھی غیر متعلقہ فرد کو فراہم نہ کریں کیونکہ اس سے آپ کو مالی نقصان پہنچ سکتا ہے۔"

بینکنگ محتسب کی صوبائی محتسب خیر پختونخوا سے ملاقات

ملاقات کے دوران جناب کامران شہزاد نے صوبائی محتسب خیر پختونخوا کے ساتھ بینکوں کے خلاف عوامی شکایات کے مسائل پر تبادلہ خیال کیا۔

بینکنگ محتسب پاکستان جناب محمد کامران شہزاد نے مورخہ 5 جولائی 2022 کو اپنے دورہ پشاور کے دوران صوبائی محتسب خیر پختونخوا سید جمال الدین شاہ سے ملاقات کی۔