



بینکنگ محاسب پاکستان

Banking Mohtasib Pakistan

پریس ریلیز

25 فروری، 2021

پی۔ آر۔ نمبر: 01-21

بینکنگ محاسب پاکستان کی کوششوں سے بینکوں کے صارفین کو سال 2020ء کے دوران 598 ملین روپے کے زرتلانی کی ادائیگی

بینکنگ محاسب پاکستان کے ادارے نے 2020ء کے دوران بینکوں کے صارفین کی 25,528 میں سے 21,360 شکایات کو نمٹایا۔ بینکنگ محاسب، جناب محمد کامران شہزاد کے مطابق ادارے کی جانب سے ان شکایات کے تصفیے کے نتیجے میں شکایت کنندگان/بینک صارفین کو 598 ملین روپے کی ادائیگی ممکن بنائی گئی۔

آج ادارہء بینکاران پاکستان، کراچی میں بینکنگ محاسب پاکستان کے ادارے کی سالانہ رپورٹ برائے 2020ء کی رونمائی کے موقع پر ایک پریس کانفرنس سے خطاب کے دوران جناب محمد کامران شہزاد نے ادارے کی جانب سے نمٹائی گئیں شکایات کی تفصیلات بتاتے ہوئے کہا کہ 2020ء کے دوران ادارے کو 22,750 نئی شکایات موصول ہوئیں جبکہ 2,778 شکایات وہ تھیں جن پر 2019ء میں فیصلہ نہیں ہو سکا تھا۔ ادارے کی سالانہ رپورٹ کے حوالے سے انہوں نے بتایا کہ ادارے کو موصول ہونے والی 25,528 شکایات میں سے 16,123 شکایات باہمی افہام و تفہیم کے ذریعے نمٹا دی گئیں جبکہ 166 شکایات کا فیصلہ باقاعدہ سماعت کے بعد کیا گیا اور اس سلسلے میں احکامات جاری کئے گئے۔ علاوہ ازیں، 5,071 شکایات نامکمل، غیر اہم ہونے اور ادارے کے اختیار سماعت میں نہ ہونے کے باعث نمٹا/مسترد کر دی گئیں۔ ان مجموعی شکایات میں سے 4,168 شکایات 31 دسمبر 2020ء تک تصفیہ طلب رہیں۔

انہوں نے مزید بتایا کہ بینکنگ محاسب پاکستان کے ادارے کی جانب سے 2019ء کے دوران مجموعی طور پر 15,639 میں سے 12,861 شکایات کو نمٹایا گیا۔ انہوں نے بتایا کہ 2019ء کے دوران ادارے کو 14,587 نئی شکایات موصول ہوئیں جبکہ 1,052 شکایات وہ تھیں جن کا 2018ء میں تصفیہ نہیں ہو سکا تھا۔ ادارے کی کوششوں کے نتیجے میں بینکوں کے شکایت کنندگان کو 2019ء میں 260 ملین روپے کے زرتلانی کی ادائیگی ممکن ہو سکی۔

پریس کانفرنس سے خطاب کرتے ہوئے جناب کامران شہزاد نے بتایا کہ 2020ء کے دوران ادارے کو موصول ہونے والی شکایات کی تعداد میں گذشتہ برس کے مقابلے میں 56 فیصد اضافہ دیکھا گیا۔ انہوں نے کہا کہ COVID-19 کے باوجود بینکنگ محاسب پاکستان کا ادارہ COVID-19 سے متعلق طے شدہ معیاری حفاظتی اصولوں (SOPs) پر کاربند رہتے ہوئے، موصول ہونے والی شکایات کو نمٹانے کے عمل کو معمول کے مطابق جاری رکھنے میں کامیاب رہا۔

انہوں نے مزید بتایا کہ بینکنگ محتسب پاکستان کی جانب سے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو پیش کی گئی ایک رپورٹ میں بینکوں کے صارفین کی شکایات کو مزید تیزی سے حل کرنے کے ضمن میں کئی اقدامات تجویز کئے گئے ہیں، جن میں سے چند یہ ہیں:

- ☆ شکایت کنندگان کے لئے شکایت کانوٹس پیریڈ 45 سے کم کر کے 15 دن کیا جائے۔
- ☆ بینکنگ کمینیز آرڈیننس 1962ء کی متعلقہ دفعہ میں ترمیم کی جائے جس کے تحت شکایت کنندہ کو اجازت حاصل ہو کہ وہ اوتھ کمشنر کی جانب سے تصدیق کرانے کے بجائے ایک حلف نامہ جمع کرا سکے۔
- ☆ اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی جانب سے انٹرنیٹ بینکنگ/ فنڈز ٹرانسفر کے بارے میں ایک ماسٹر سرکلر جاری کیا جائے جس میں اس موضوع پر جاری کی گئیں تمام ہدایات/ ترامیم کو جمع کیا گیا ہو، تاکہ بینکوں اور دیگر متعلقہ اسٹیک ہولڈرز کو آسانی حاصل ہو سکے۔
- ☆ کھاتے داروں کی بائیومیٹرک تصدیق کے سلسلے میں جاری کئے گئے پی ایس ڈی سرکلر نمبر 9 مورخہ 28 نومبر 2018ء کی معطلی کا حکم اگر مناسب سمجھا جائے تو واپس لیا جائے (جس پر عمل درآمد COVID-19 کے پھیلاؤ پر قابو پانے کے اقدام کے طور پر 18 مارچ 2020ء کو معطل کر دیا گیا تھا)، یا بائیومیٹرک تصدیق کے لئے کوئی اور متبادل طریقہ متعارف کرایا جائے تاکہ بینک کھاتے داروں کو اس سلسلے میں نقصان سے بچایا جائے۔
- ☆ بینک صارفین کی شکایات پر مبنی تمام مواد کو ایک مرکزی شکل دی جائے تاکہ اس سلسلے میں موثر تجربے کیلئے مواد دستیاب ہو۔

جناب کامران شہزاد نے مزید بتایا کہ بینک صارفین کے مفادات کو پیش نظر رکھتے ہوئے، بینکنگ محتسب پاکستان کے ادارے نے وفاقی محتسب ادارے کی اصلاحات کے قانون 2013ء میں چند ترامیم کے لئے وفاقی حکومت کو سفارشات بھی پیش کی ہیں۔ انہوں نے کہا کہ بینکنگ محتسب پاکستان کا ادارہ اپنے انفارمیشن ٹیکنالوجی کے سسٹم کو آپ گریڈ کرنے کے سلسلے میں ایک صارف دوست آن لائن پورٹل متعارف کرانے پر غور کر رہا ہے جس سے نہ صرف شکایت کنندگان کو اپنی شکایات درج کرنے میں آسانی حاصل ہوگی بلکہ وہ اس آن لائن پورٹل اور موبائل ایپلیکیشن کے ذریعے اپنی درج شدہ شکایات کے بارے میں تازہ ترین صورت حال سے بھی باخبر رہ سکیں گے۔ اس طرح شکایات کے حل میں صرف ہونے والے دورانے کو بھی کم کرنے میں مدد مل سکے گی۔ علاوہ ازیں، بینکنگ محتسب پاکستان کا ادارہ اپنی ویب سائٹ کو مزید بہتر بنانے اور اسے استعمال کرنے والوں کے لئے آسان بنانے کے اقدامات بھی کر رہا ہے۔

جناب کامران شہزاد نے بتایا کہ بینکنگ محتسب پاکستان کا ادارہ اپنی کارکردگی کا جائزہ لینے کے لئے شکایت کنندگان کے اطمینان اور رائے پر مبنی ایک سروے پر غور کر رہا ہے تاکہ ادارے کی کارکردگی، خدمت کے معیار اور دیگر متعلقہ امور کو مزید بہتر بنایا جاسکے۔ اس سروے کے نتائج کا تجزیہ کیا جائے گا جو ادارے کی سالانہ رپورٹ میں بھی شائع کیا جائے گا۔

