



## Our Aim

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

## Mission Statement

As an independent statutory body established to resolve disputes between consumers and banks, it is 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.

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

## **Responsive**

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

## **Compassionate**

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

## **Flexible**

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

## **Trustworthy**

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

## **Transparent**

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



The Annual Report 2010 being presented to Mr. Shahid H. Kardar, Governor State Bank of Pakistan by Banking Mohtasib, Mr. Mansur-ur Rehman Khan





<b>Our Aim and Mission Statement</b>	<b>1</b>
<b>Core Values</b>	<b>2</b>
<b>Presentation of Annual Report by Banking Mohtasib to Governor, State Bank of Pakistan</b>	<b>3</b>
<b>Message From the Banking Mohtasib</b>	<b>6</b>
<b>Introduction</b>	<b>8</b>
Jurisdiction	8
Public Awareness Campaign	8
Administrative Expenses	8
<b>Process Flow for Handling Complaints at BMP</b>	<b>9</b>
Complaint Flow Chart	9
Types of Complaints	10
Cases Decided through Formal Hearings and Reconciliation	11
Disposal of Complaints	12
Complaints per Branch	15
Rejection Pattern and Categories of Complaints	17
<b>Observations on Service Culture</b>	<b>20</b>
<b>Analysis of Systemic Issues and Some Recommendations</b>	<b>21</b>
Employees Committing Fraud	21
Property Documents: Safe Keeping by Banks	21
Minimum Conditions for Opening Proprietorship Account	21
Parallel Banking/ Encashment of Forged Cheques	21
‘Introduction Requirement’ for Opening Bank Accounts	22
Payment of Profit on Long Term Schemes by Banks	22
Instruction for showing CCTV to the Aggrieved Customers	22
Disciplinary Action against Bank’s Staff	22
Auction of Repossessed Car when Over Due Installment was Already Paid: Need for Transparency	22
Deposit of Outstation Cheques of Rs.100,000/- and above in Newly Opened Accounts	23
ATM Recommendations	23
Amendments in Chapter IV-A of Banking Companies Ordinance 1962	23
Recourse to Courts of Law by Banks during the Pendency of Case with the Banking Mohtasib	23
<b>Initiatives &amp; Activities</b>	<b>24</b>
Speedy Disposal of Complaints	24
Justice at the Doorstep of Complainants	24
Regional Office Opened at Multan	24
Meetings with Regional Heads of Banks	24
Membership: International Network of Financial Services Ombudsman Schemes	24
Conference and Training Program: Asian Ombudsman Association	24
Technology	25
Internal Auditor	25
HR Initiatives	25
<b>Case Studies</b>	<b>26</b>
<b>Organizational Chart</b>	<b>34</b>
<b>Our Team of Sr. Advisors and Advisors</b>	<b>35</b>
<b>Our Team at Karachi Secretariat</b>	<b>37</b>
<b>Our Teams at Regional Offices</b>	<b>38</b>
<b>Contact Details</b>	<b>42</b>
<b>Success Stories: What the Complainants Say</b>	<b>43</b>



The year 2010 was another active and challenging year for the Office of the Banking Mohtasib. In 2010, we reviewed our policies and procedures in order to identify opportunities to streamline and simplify and otherwise improve our complaint resolution process. In our endeavor to speed up the process of complaint resolution as well as to save the complainants from the inconvenience of traveling to far off destinations, formal hearings were held not only at our Regional Offices as was usual in the past but also in other major cities of the country. Focusing on improving efficiency as well as quality of service, it was possible to reduce the number of days taken to resolve a complaint from an average of 326 days in the year 2009 to 101 days in the year 2010. Today, it stands at an average of 66 days. Serious efforts are underway to reduce it further to a period of 45 days, which is however possible only through an amendment in law already suggested to State Bank of Pakistan.

In the year 2010, the total number of formal complaints received by us stood at 1047 as against 1608 in 2009. On the other hand, the informal complaints rose from 1615 in 2009 to 2138 in 2010. Thus the combined total of formal and informal complaints is almost equal in both the years. One of the reasons for the decline in formal complaints is the reduction in complaints relating to consumer loans which have come down from 455 complaints in 2009 to 303 in 2010 – a decrease of 152 complaints. The decline can also be attributed to our meetings with Regional Chiefs of banks in different parts of the country. In these meetings, these Regional Heads were thoroughly briefed about the working of the office of Banking Mohtasib, our expectations in the matter of dealing with the complaints and the reputational risk involved in failure of banks to attend to the complaints promptly thereby delaying

redressal of grievances. Necessary guidance was provided particularly in the context of cost involved in dealing with claims for small amounts and the standing of the complainant.

It may be mentioned here that the complaints received under the category of Frauds show an increase of 13 percent over the comparative figure in 2009, with most of these complaints relating to parallel banking and misappropriation of funds. A clean separation from bank service allows the employee who was found to have committed a fraud, to work in another bank and create a potential for further frauds there. In our view, a database of such tainted ex-employees maintained with Pakistan Bank Association will go a long way in preventing repetition of frauds and promoting consumer confidence in the banking system provided banks are instructed to refer to it before appointing any person. This proposal has already been forwarded to State Bank of Pakistan.

Computerization of the overall accounting system and initiation of new HR policies and regulations were some other initiatives taken in 2010 to strengthen the organizational structure in line with the overall capacity building process initiated by me. This also included purchase of better IT equipment and improvement in our complaint processing system. To have better and closer cooperation with similar organizations, we secured the membership of International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFSOS) in March 2010. The Institution of Banking Mohtasib is already a member of the Asian Ombudsman Association. We are positive that increased interaction at the international level will enhance the performance of the BMP Secretariat through adoption of international best practices.

Like the previous reports, the Annual Report 2010 includes analysis of some of the systemic deficiencies and control weaknesses in banks which we came across during the course of our investigations in the year under review. We have made recommendations to the State Bank of Pakistan in this regard and some of these have already been agreed to and notified by the State Bank.

In the end, I would like to compliment my entire team for their dedication and commitment to the vision of this Institution. The years ahead will continue to be more challenging and demanding but I am positive that with this level of devotion, we will continue to resolve disputes with utmost objectivity and fairness and perform in an even more efficient and effective way. This is our mission and this is what we believe in.

*Mansur ur Rehman*

**MANSUR-UR-REHMAN KHAN**

Banking Mohtasib Pakistan  
29th March, 2011

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

A number of countries have established the institution of Banking Mohtasib (Ombudsman) or similar institutions and each one has contributed to an improved and more efficient banking system. The institutions have invariably had a very positive influence on the system where banks have become increasingly conscious of their responsibilities as service providers of the need to satisfy and meet customer demands professionally and efficiently.

The institution of Banking Mohtasib Pakistan, therefore, fulfills the desire of the State Bank of Pakistan and the Federal Government to provide an independent complaints resolution mechanism which is free, impartial and prompt.

### Jurisdiction

In relation to all commercial banks operating in Pakistan, Banking Mohtasib has been empowered to entertain all complaints relating to banking services and products.

Banking Mohtasib has been given adequate powers to call for such information as would be relevant for the disposal of complaints provided legal banking confidentiality is maintained.

However, Banking Mohtasib does not have the power to direct banks to grant loans and advances.

Banking Mohtasib has no jurisdiction to consider complaints against a bank's loan mark-up policies, risk policies, or product and service pricing if included in schedule of charges and any other policy matter.

Any matter which is sub-judice or has been decided by a court of law or by SBP is outside the purview of the Banking Mohtasib.

Grievances of bank employees or ex-employees pertaining to terms and conditions of their service fall outside the jurisdiction of the Banking Mohtasib.

### Public Awareness Campaign

Complaint Forms, FAQ (Frequently Asked Questions) Leaflets and Posters titled "Banking Mohtasib and You" both in English and Urdu are sent to branches of all commercial banks for information of bank customers about Banking Mohtasib's functions.

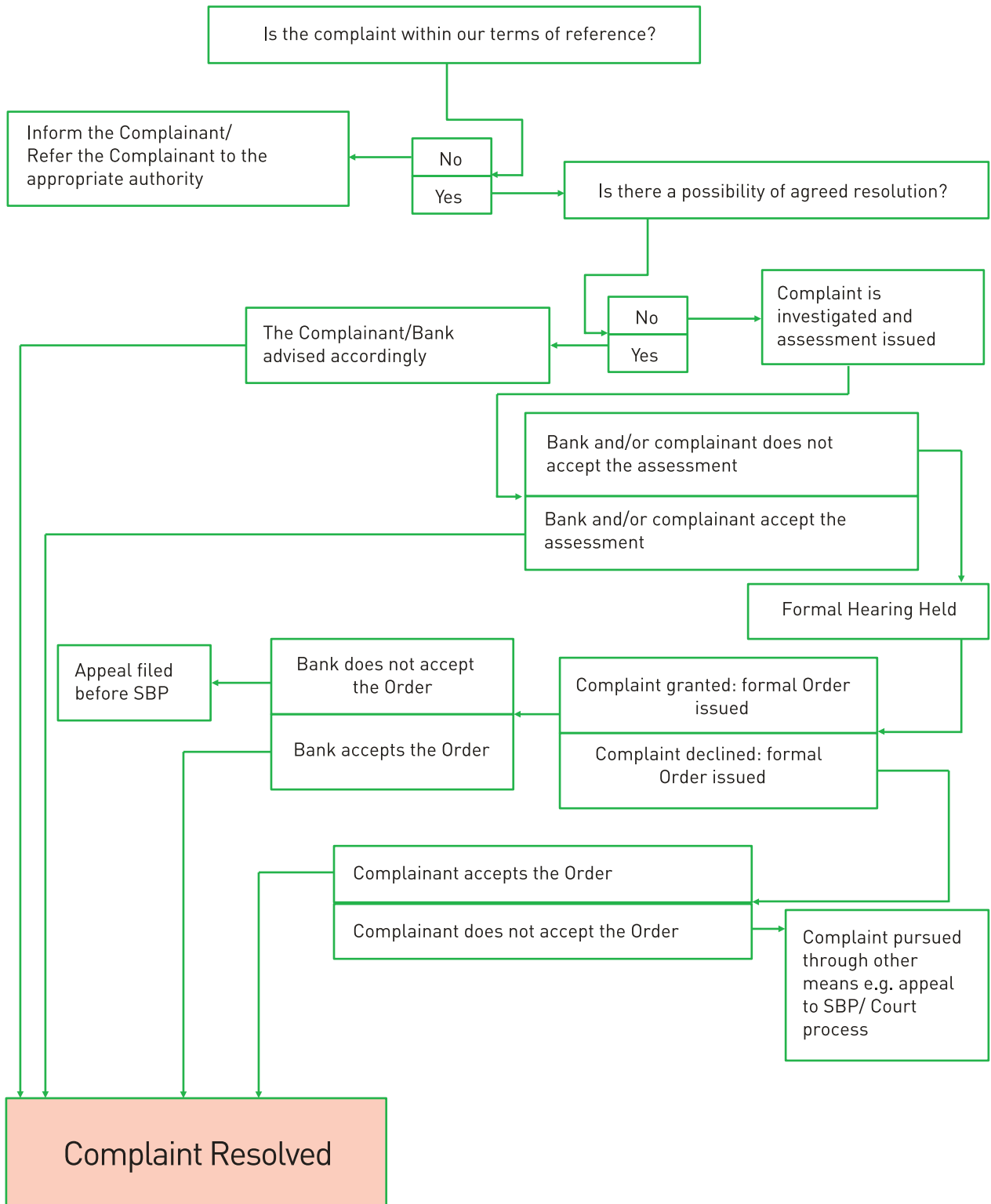
The Banking Mohtasib website is regularly updated and carries useful information regarding our scope of service, complaint procedure (with printable complaint forms), appeal process as well as BMP annual reports and samples of case studies of significant decisions.

### Administrative Expenses

All expenses are charged proportionately to commercial banks. Administrative expenses incurred during the year were Rs.60,334,449/- which compare with Rs.47,499,869/- during 2009. The 27% increase in expenses was due to increase in salaries of employees and provision for leave as per IFRS (International Financial Reporting Standards), annual increase in rent of office premises and increase in the rates of utilities, including capital expenditure on purchase of computers in phase-wise replacement of old ones and for setting up of new regional office at Multan.



Complaints Flow Chart



## Types of Complaints

We receive two types of complaints:

### a) Informal Complaints

These complaints relate to trivial matters and are not submitted by adopting the procedure laid down in the Law.

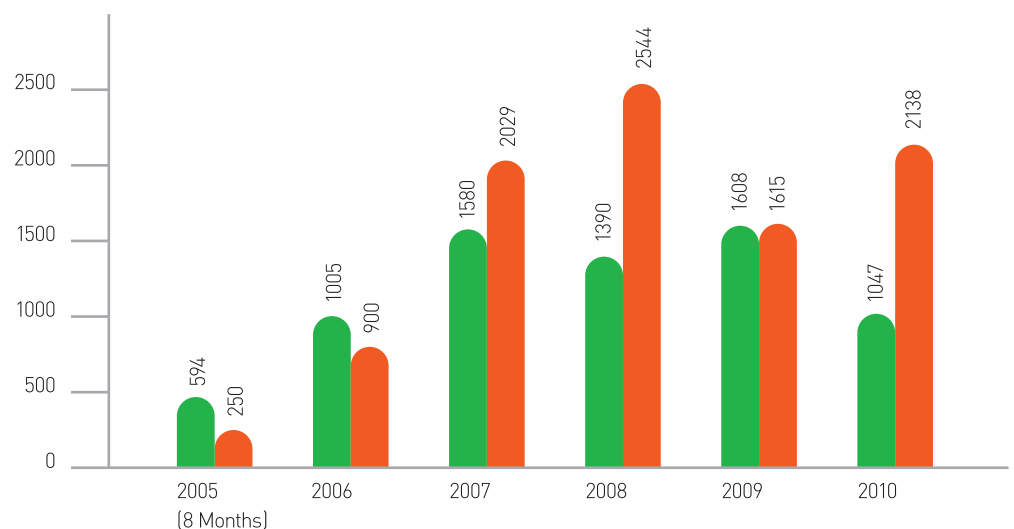
Upon receipt of informal complaints, procedural guidance is provided to complainants and where warranted, banks are asked to see if they can resolve the issue. During the year, 2138 such complaints were received and suitably addressed. This compares with 1615 informal complaints received during the year 2009.

### Further breakup of informal complaints is given below:

Informal services provided to “walk in” complainants by our Officers	<b>348</b>
Complaints received in writing but without completing prescribed mandatory legal process	<b>1181</b>
Complaints received via email	<b>609</b>
<b>Total informal complaints</b>	<b>2138</b>

### Complaint Traffic Since Inception

The annual traffic of formal complaints (green bars) and informal complaints (orange bars) of the Banking Mohtasib function since inception is illustrated



The monthly average of informal complaints received during 2010 is 178, which reflects 32% increase over the monthly average of 135 informal complaints received during the year 2009.

### b) Formal Complaints

These are complaints which are submitted in writing and in accordance with the procedure prescribed by Banking Companies Ordinance 1962 (that is, complaints on prescribed complaint form duly attested by an Oath Commissioner and with a prior notice already served upon the Bank).

Formal complaints received during the period were 1047, showing a monthly average of 87, which reflects a 35 % decrease over the monthly average of 134 formal complaints during the year 2009. However, this largely owes to the increase in informal complaints as an increasing number of complaints are now dealt at the initial stage by providing a speedy resolution of problems wherever possible.

In handling complaints, the main objective is to facilitate the resolution through an amicable process of reconciliation. Time and again banks make direct contact with complainants during the enquiry phase, resolve their grievances and obtain letters of satisfaction. This action serves the very purpose

for which institution of Banking Mohtasib Pakistan was created.

Where resolution is not forthcoming, the issue is analyzed and the concerned bank presented with our findings and recommendations on how best to settle a dispute. In most cases, banks accept the recommendations and the dispute is resolved. However, where banks contest the recommendations, they are provided an opportunity of Hearing in terms of Section 82D (3) of the Banking Companies Ordinance 1962 after which an appropriate formal Order is issued.

**Given below is an yearly comparison of the total number of orders passed since inception against the total number of complaints resolved:**

Year	Total Complaints Resolved	Orders Passed
2005	225	2
2006	665	52
2007	772	63
2008	337	47
2009	1776	62
2010	916	94

### Summary — Complaint Flow during the year 2010:

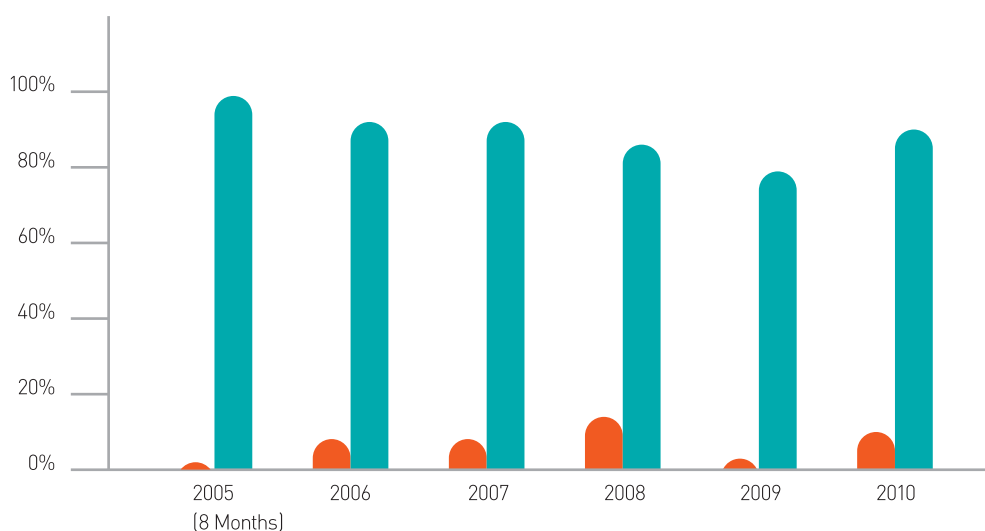
Complaints in Hand as on January 1, 2010	157
New Complaints received	1047
<b>Total</b>	<b>1204</b>
Orders issued	94
Amicably resolved through reconciliation	822
Complaints rejected	182
<b>Total</b>	<b>1098</b>
Complaints on Hand as on December 31, 2010	106

### Breakup of Complaints: Region-wise:

Region	Complaints	%
Balochistan, KhyberPakhtunkhwa, Sindh	159	15
Karachi	326	31
Punjab (North) & AJK	203	19
Lahore	193	19
Punjab (South)	166	16
<b>Total</b>	<b>1047</b>	

### Cases Decided Through Formal Hearings & Reconciliation: A Comparison

A comparative position showing total cases decided through formal hearings (orange bars) and through process of reconciliation (blue bars) is illustrated in this chart:



## Disposal of Complaints

As mentioned earlier, 1047 formal complaints were received during the year 2010.

In addition to these, 157 complaints pertained to previous years were outstanding as on December 31, 2009. The following tables show bank-wise disposal of these 1204 complaints:

**Table 1: Bank-wise disposal of 1204 complaints received during the year 2010 and brought forward from previous years**

SN	Bank	Total	Rejected	Declined	Granted	Amount claimed (Rs.)	Amount granted (Rs.)	Pending 31-12-10
1	Allied Bank Limited	107	10	42	40	48,756,756	41,655,482	15
2	Askari Bank Limited	35	7	13	12	1,639,224	1,639,224	3
3	Atlas Bank Limited	5	0	1	2	0	0	2
4	Bank Al Habib Limited	6	1	1	3	6,020,000	6,020,000	1
5	Bank Alfalah Limited	96	15	42	37	2,725,751	1,801,755	2
6	Bank Islami Pakistan Limited	9	1	4	2	7,356	7,356	2
7	Citibank N.A.	43	5	19	17	506,686	506,186	2
8	Dawood Islamic Bank Limited	1	0	0	1	50,075	50,075	0
9	Dubai Islamic Bank Pakistan Limited	6	0	2	2	0	0	2
10	Emirates Global Islamic Bank Limited *	1	0	0	1	15,330	15,330	0
11	Faysal Bank Limited	23	5	8	7	10,951,312	1,883,000	3
12	First Women Bank Limited	2	0	2	0	0	0	0
13	Habib Bank Limited	134	22	58	42	51,974,101	15,179,991	12
14	Habib Metropolitan Bank Limited	3	0	1	2	26,535	10,015	0
15	HSBC Bank Middle East Limited	6	2	3	0	0	0	1
16	JS Bank Limited	2	1	1	0	0	0	0
17	KASB Bank Limited	7	1	2	4	3,805,000	3,715,000	0
18	MCB Bank Limited	142	18	65	49	6,804,705	6,575,567	10
19	Meezan Bank Limited	15	1	9	3	105,015	105,015	2
20	Mybank Limited	5	0	4	0	0	0	1
21	National Bank of Pakistan	116	18	35	54	22,594,489	17,444,080	9
22	NIB Bank Limited	22	2	10	6	407,745	407,745	4
23	Samba Bank Limited	5	0	0	4	166,214	166,214	1
24	Silk Bank Limited	9	3	2	3	348	348	1
25	SME Bank Limited	2	0	2	0	0	0	0
26	Soneri Bank Limited	4	1	2	0	0	0	1
27	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	108	13	34	47	23,925,129	22,589,359	14
28	Summit Bank Limited **	1	0	1	0	0	0	0
29	The Bank of Khyber	2	0	1	0	0	0	1
30	The Bank of Punjab	27	3	11	12	338,991	338,991	1
31	The Punjab Provincial Cooperative Bank Limited	4	1	2	1	100,000	100,000	0
32	The Royal Bank of Scotland	51	12	22	15	178,560	54,416	2
33	United Bank Limited	168	21	65	68	16,056,820	12,141,489	14
34	Zarai Taraqiati Bank Limited	23	7	11	5	504,932	504,932	0
35	Institutions other than banks	14	12	2	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>1204</b>	<b>182</b>	<b>477</b>	<b>439</b>	<b>197,661,074</b>	<b>132,911,570</b>	<b>106</b>

\* since merged with Albaraka Islamic Bank BSC

\*\* formerly Arif Habib Bank Limited

**Table 2: Bank-wise disposal of 1047 complaints received during the year 2010 in descending order**

SN	Bank	Total	Rejected	Declined	Granted	Amount claimed (Rs.)	Amount granted (Rs.)	Pending 31-12-10
1	United Bank Limited	135	21	45	55	10,833,652	6,939,001	14
2	MCB Bank Limited	129	18	55	46	6,765,836	6,536,698	10
3	Habib Bank Limited	113	22	50	29	47,932,992	11,499,758	12
4	National Bank of Pakistan	98	16	31	42	20,061,711	15,898,202	9
5	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	89	13	26	36	2,600,542	1,316,206	14
6	Bank Alfalah Limited	88	15	38	33	2,302,954	1,378,958	2
7	Allied Bank Limited	87	10	32	30	18,050,496	13,492,346	15
8	The Royal Bank of Scotland	48	12	20	14	168,498	44,354	2
9	Citibank N.A.	40	5	17	16	501,947	501,447	2
10	Askari Bank Limited	31	7	11	10	173,910	173,910	3
11	The Bank of Punjab	26	3	11	11	291,491	291,491	1
12	Faysal Bank Limited	21	5	7	6	126,000	76,000	3
13	NIB Bank Limited	21	2	10	5	34,444	34,444	4
14	Zarai Taraqati Bank Limited	19	7	8	4	239,371	239,371	0
15	Meezan Bank Limited	14	1	9	2	65,015	65,015	2
16	Bank Islami Pakistan Limited	9	1	4	2	7,356	7,356	2
17	Silk Bank Limited	9	3	2	3	348	348	1
18	KASB Bank Limited	7	1	2	4	3,805,000	3,715,000	0
19	Dubai Islamic Bank Pakistan Limited	6	0	2	2	0	0	2
20	HSBC Bank Middle East Limited	6	2	3	0	0	0	1
21	Atlas Bank Limited	5	0	1	2	0	0	2
22	Bank Al Habib Limited	5	1	1	2	6,020,000	6,020,000	1
23	Mybank Limited	5	0	4	0	0	0	1
24	Samba Bank Limited	5	0	0	4	166,214	166,214	1
25	Soneri Bank Limited	4	1	2	0	0	0	1
26	Habib Metropolitan Bank Limited	3	0	1	2	26,535	10,015	0
27	The Punjab Provincial Cooperative Bank Limited	3	1	2	0	0	0	0
28	JS Bank Limited	2	1	1	0	0	0	0
29	Dawood Islamic Bank Limited	1	0	0	1	50,075	50,075	0
30	Emirates Global Islamic Bank Limited *	1	0	0	1	15,330	15,330	0
31	SME Bank Limited	1	0	1	0	0	0	0
32	Summit Bank Limited **	1	0	1	0	0	0	0
33	The Bank of Khyber	1	0	0	0	0	0	1
34	Institutions other than banks	14	12	2	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>1047</b>	<b>180</b>	<b>399</b>	<b>362</b>	<b>120,239,717</b>	<b>68,471,539</b>	<b>106</b>

\* since merged with Albaraka Islamic Bank BSC

\*\* formerly Arif Habib Bank Limited



**Table 3: Bank-wise disposal of 157 complaints brought forward from previous years**

SN	Bank	Total	Rejected	Declined	Granted	Amount claimed (Rs.)	Amount granted (Rs.)	Pending 31-12-10
1	Allied Bank Limited	20	0	10	10	30,706,260	28,163,136	0
2	Askari Bank Limited	4	0	2	2	1,465,314	1,465,314	0
3	Bank Al Habib Limited	1	0	0	1	0	0	0
4	Bank Alfalah Limited	8	0	4	4	422,797	422,797	0
5	Citibank N.A.	3	0	2	1	4,739	4,739	0
6	Faysal Bank Limited	2	0	1	1	10,825,312	1,807,000	0
7	First Women Bank Limited	2	0	2	0	0	0	0
8	Habib Bank Limited	21	0	8	13	4,041,109	3,680,233	0
9	MCB Bank Limited	13	0	10	3	38,869	38,869	0
10	Meezan Bank Limited	1	0	0	1	40,000	40,000	0
11	National Bank of Pakistan	18	2	4	12	2,532,778	1,545,878	0
12	NIB Bank Limited	1	0	0	1	373,301	373,301	0
13	SME Bank Limited	1	0	1	0	0	0	0
14	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	19	0	8	11	21,324,587	21,273,153	0
15	The Bank of Khyber	1	0	1	0	0	0	0
16	The Bank of Punjab	1	0	0	1	47,500	47,500	0
17	The Punjab Provincial Cooperative Bank Limited	1	0	0	1	100,000	100,000	0
18	The Royal Bank of Scotland	3	0	2	1	10,062	10,062	0
19	United Bank Limited	33	0	20	13	5,223,168	5,202,488	0
20	Zarai Taraqiati Bank Limited	4	0	3	1	265,561	265,561	0
	<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>2</b>	<b>78</b>	<b>77</b>	<b>77,421,357</b>	<b>64,440,031</b>	<b>0</b>

**No formal complaint has been received against the following seven banks during the year 2010:**

Al-Baraka Islamic Bank BSC  
 Barclays Bank PLC  
 Deutsche Bank AG  
 First Women Bank Limited  
 Industrial Development Bank of Pakistan  
 Oman International Bank S.A.O.G  
 The Bank of Tokyo Mitsubishi UFJ Ltd.

**Complaints Per Branch:** Table showing the number of complaints received against each bank during the year 2010 taking into account size of the bank in terms of its branches:

SN	Bank	Complaints Received	Branches	Complaints per Branch
1	Citibank N.A.	40	26	1.54
2	The Royal Bank of Scotland	48	88	0.55
3	Standard Chartered Bank (Pakistan) Limited	89	167	0.53
4	HSBC Bank Middle East Limited	6	12	0.50
5	Bank Alfalah Limited	88	340	0.26
6	Dubai Islamic Bank Pakistan Limited	6	36	0.17
7	Samba Bank Limited	5	31	0.16
8	Faysal Bank Limited	21	139	0.15
9	Askari Bank Limited	31	226	0.14
10	MCB Bank Limited	129	1060	0.12
11	United Bank Limited	135	1121	0.12
12	Atlas Bank Limited	5	43	0.12
13	Allied Bank Limited	87	801	0.11
14	Silk Bank Limited	9	87	0.10
15	NIB Bank Limited	21	223	0.09
16	The Bank of Punjab	26	292	0.09
17	Bank Islami Pakistan Limited	9	102	0.09
18	Habib Bank Limited	113	1484	0.08
19	National Bank of Pakistan	98	1363	0.07
20	KASB Bank Limited	7	101	0.07
21	Meezan Bank Limited	14	203	0.07
22	Mybank Limited	5	86	0.06
23	Zarai Taraqati Bank Limited	19	348	0.05
24	SME Bank Limited	1	21	0.05
25	Summit Bank Limited *	1	40	0.03
26	Habib Metropolitan Bank Limited	3	122	0.02
27	Soneri Bank Limited	4	184	0.02
28	The Bank of Khyber	1	46	0.02
29	Dawood Islamic Bank Limited	1	50	0.02
30	Bank Al Habib Limited	5	266	0.02
31	The Punjab Provincial Cooperative Bank Limited	3	160	0.02
32	JS Bank Limited	2	114	0.02
33	Emirates Global Islamic Bank Limited**	1	60	0.02
34	Institutions other than banks	14	0	
	<b>Total</b>	<b>1047</b>	<b>9442</b>	

\* formerly Arif Habib Bank Ltd.

\*\* since merged with Albaraka Islamic Bank BSC

It is accepted that the complaints data as presented, may still not project a fair reflection of a bank's service quality owing to the size of their consumer products portfolio. Even if the complaints are measured against the number of customers of a bank, the position would not be reflective of true position owing to the fact that it is not possible to take into account the number of utility bills collected at a branch which is sizeable and also prone to generate complaints. Thus, how best to present complaints data is an endless debate. We expect readers to keep the foregoing in mind when making comparisons.

### Complaints Received

#### Comparison between 2010 & 2009

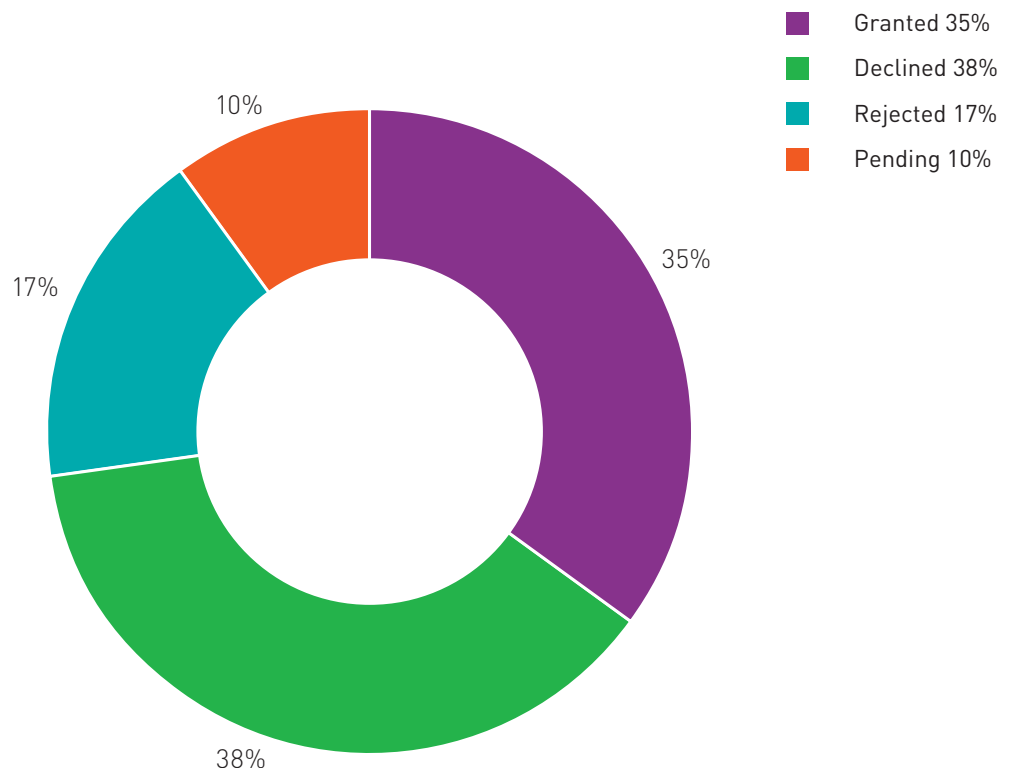
Status	2010	%	2009	%
Granted	362	35	281	17
Declined	399	38	303	19
Rejected	180	17	894	56
Pending	106	10	130*	8
<b>Total</b>	<b>1047</b>		<b>1608</b>	

\* Does not include 27 complaints pertaining to previous years

Around 17% of complaints were rejected summarily. Out of these, 34% were those where the complainants did not comply with the mandatory legal requirement of serving a notice to the bank, 8% were against Micro-finance Banks, Non-Bank Finance Companies and Mutual Funds which are outside our jurisdiction, while another 16% related to cases that were either decided by SBP/ Courts or were pending with them. Other rejected complaints related to bank policy matters such as levy of charges under banks' schedule of charges, reduction in loan markup rates, loan write-off requests, low profit rates on deposits, staff employment disputes, etc. which we are not empowered to entertain by the Law.

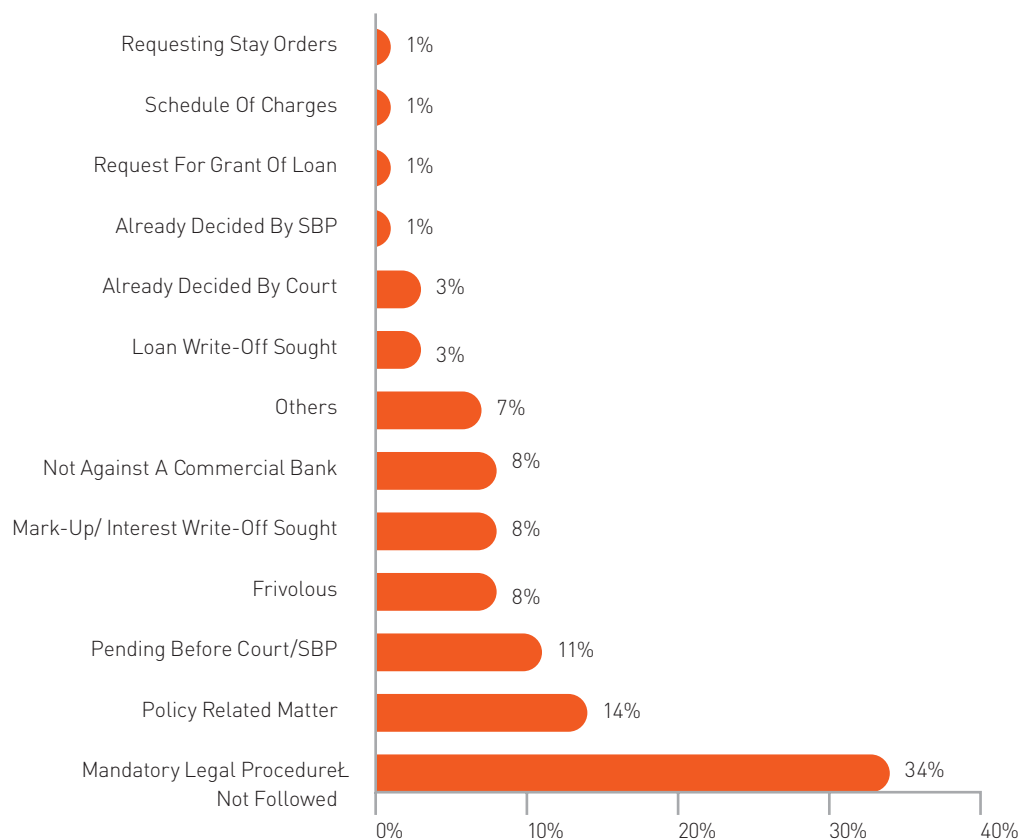
### Disposal Status: Complaints Received

This chart shows the disposal status of the 1047 complaints received during the period, while the table above gives a comparison of total complaints (formal) received during 2009 and 2010:



## Rejection Pattern of Complaints

This chart illustrates the rejection pattern of complaints by major categories:



## Complaints Received May be Classified into Following Categories

SN	Category	No. of Complaints in 2010	% in 2010	No. of Complaints in 2009	% in 2009
1	Consumer Products	303	29	455	28
2	Advances, Loans and Deposits	213	20	362	23
3	Frauds	179	17	158	10
4	ATMs	107	10	93	6
5	Service Inefficiency/ Delays/ Others	103	10	93	6
6	Others	42	4	203	13
7	Gross Dereliction of Duty	34	3	68	4
8	Corruption or Malafide Practice	14	1	99	6
9	Lockers	14	1	11	1
10	Zakat Deduction	9	1	15	1
11	Exporters	7	1	2	—
12	Service Rules	7	1	16	1
13	Utility Bills	5	1	5	—
14	Lost Cheques	4	1	14	1
15	Importers	3	—	3	—
16	Foreign Currency Accounts	2	—	6	—
17	Breach of Confidentiality	1	—	2	—
18	Cases of Nepotism	—	—	2	—
19	Misleading Advertising	—	—	1	—
<b>Total</b>		<b>1047</b>		<b>1608</b>	

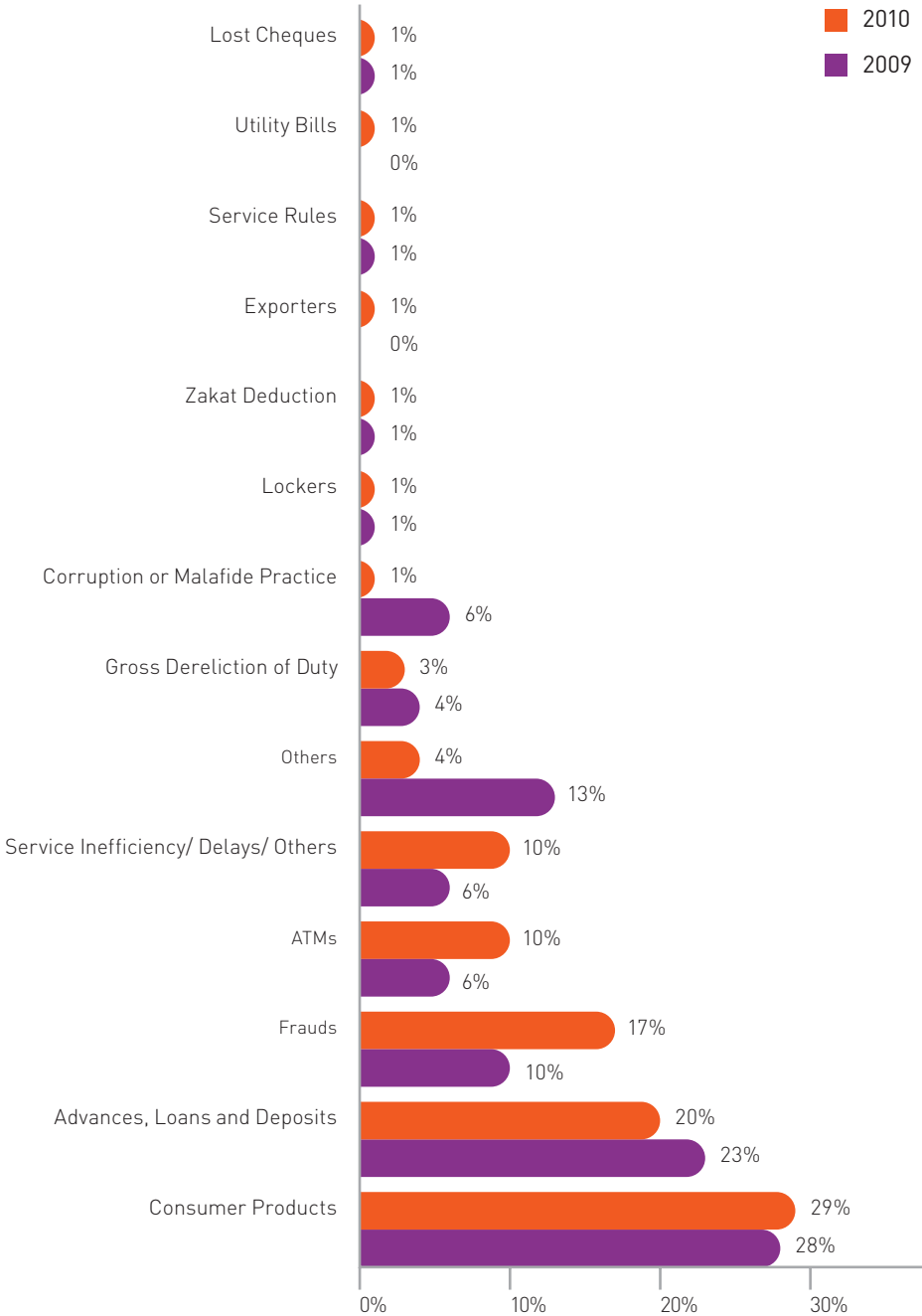
While comparing the data relating to total complaints received in the years 2010 and 2009 as given in the above table, it can be seen that complaints received under the category of frauds have increased in absolute terms as well as in terms of percentage of total complaints received. There have been increasing instances of parallel banking (a term referring to recording of deposits/ withdrawals by a delinquent bank employee in his personal diary simultaneously with transactions in the account) and complaints about misappropriation of funds deposited by innocent

customers. Fraud complaints received from Quetta, Faisalabad and D.I. Khan, involving amounts as large as Rs.15 million, were decided in favor of the complainants.

It goes without saying that the above trend is alarming and banks must take suitable measures to improve their audit and internal control systems and ensure integrity of their staff, especially at the Branch level.

It has also been observed that the employees involved

**Complaints Received: Categories**





in serious irregularities either leave the service when they perceive that their misdoings are going to be discovered, or their services are dispensed with by asking them to resign. This trend endangers the credibility of the Banking system as it has been seen that these persons continued to indulge in unhealthy banking practices at their new jobs in other banks.

**Consumer products complaints can be further broken down in three major categories as provided in the following table and chart:**

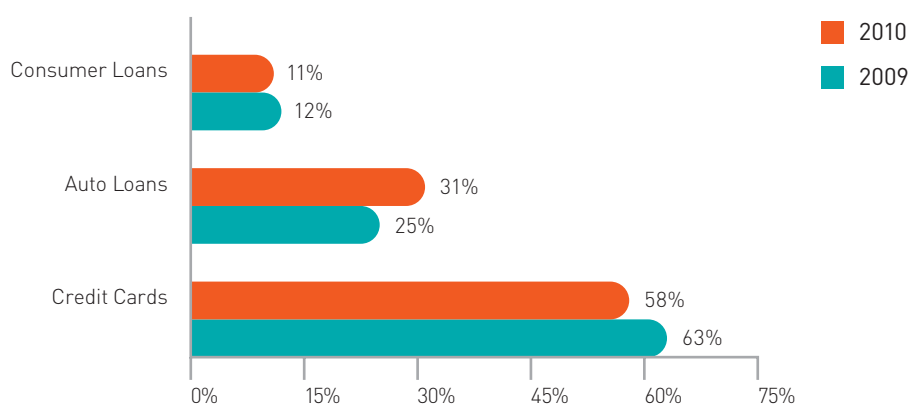
### Consumer Products Complaints: Comparison between 2010 and 2009

SN	Category	No. of Complaints in 2010	% in 2010	No. of Complaints in 2009	% in 2009
1	Consumer Loans	32	11	53	12
2	Auto Loans	94	31	116	25
3	Credit Cards	177	58	286	63
<b>Total</b>		<b>303</b>		<b>455</b>	

There could be two reasons that could be attributed to the substantial fall in the number of complaints in this category: a reduction in the number of total clients/ consumers, and improvements made by the banks in service standards, especially with reference to Consumer Credit.

### Complaints Category: Consumer Products

This illustration show a reduction in the number of complaints for Consumer Loans and similarly for Credit Cards.



In our previous report, it was mentioned that the mind-set of functionaries in some banks is lacking in service orientation. The basic principle is that mistakes do happen but these are to be accepted in good grace and should not be defended where the bank's fault is evident. Ideally, complaints should be considered as a guideline to revamp service standards. Contrary to this, when a complaint is referred by the complainants to the line management of banks, at times it is not dealt with an open mind. During the year 2010, we came across some cases where banks adopted an indifferent approach to the complaints resolution process. The stand usually taken is defensive in nature with little effort made to investigate the core issue.

In one of such cases, a complainant alleged that at the time of issuance of a new cheque book to him, a cheque was stolen from his new cheque book by the Bank's staff and later on, this cheque was paid in the sum of Rs.400,000/- with his forged signatures on it which was pointed out to the bank's representatives. During hearing, we found that signatures on the cheque did not match with those on Bank's record. Both the parties eventually desired to get the signatures on the cheque examined by a handwriting expert. Accordingly, the cheque was examined by a handwriting expert and the report given by him confirmed that the signatures on cheque were forged. After receipt of the report, the Bank took the plea that they did agree to an examination of cheque by an expert but had not agreed to make the loss good to its customer if the report said the signatures were forged.

In another case, a complainant availed Car Finance in the year 2006 and made full and final payment to the Bank in June 2010 as per repayment schedule worked out by the Bank. When he approached the Bank for issuance of No Objection Certificate for transfer of title to his name, he was asked to pay an additional amount of Rs.240,000/-. He lodged complaint with this Office. During review, we found that the Bank had overlooked some payments made by the complainant. On our intervention, the Finance account was rechecked and the matter was settled against payment of Rs.125,000/-. The matter could have been resolved without the involvement of Banking Mohtasib had the Bank staff rechecked the account before demanding more money from the Complainant

and particularly at the time when he had approached the Bank with the evidence of repayments made by him. When the Bank's mistake was discovered, its line management simply stated that it had "over looked a payment made by the Complainant" without apologizing for the agony caused to its client.

In yet another incident, a complainant availed auto finance but could not pay the monthly installments on due dates. The Bank repossessed the vehicle when four monthly installments were in arrears but the vehicle was auctioned by the Bank without proper advertisement. The complainant asserted that the vehicle was sold out at lower than market price whereas the Bank insisted it had duly invited bids from public through an advertisement. During investigation by the Banking Mohtasib, the Bank admitted that the particular vehicle had not been included in the advertisement published by the Bank.

These and more incidents of this nature show that banks still have to go a long way to improve their internal controls and service standards essential for a healthy and vibrant banking culture in the country. It is a fact that the competitive edge in service industry lies directly in customer satisfaction and one expects banks to be more proactive in resolving client grievances and maintain high standards of service while dealing with their clients. As it is, while pockets of excellence may be there, the acid test always lies with demonstrating compassion and service oriented mindset while responding to the complaints.

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

During the course of investigations in 2010, we observed some poor banking practices and cases of non compliance of State Bank of Pakistan's instructions. This section brings some of these issues to the notice of State Bank of Pakistan so that appropriate regulatory intervention can be made:

### 1. Employees Committing Fraud

During the course of our investigation we came across an instance where an employee of a bank committed fraud and was dismissed from the bank's service. However, the bank later converted his dismissal into resignation.

We feel that a clean separation from bank service allows the employee to work in another bank and create a potential for further frauds there.

*To prevent tainted persons from re-entering the Banking System and perpetrate fraud, we submitted that SBP may like to emphasize upon Pakistan Banks' Association the necessity to maintaining a data base of such employees. The member banks may also be advised by PBA to refer to the data base before appointing any person in their respective banks.*

### 2. Property Documents: Safe Keeping by Banks

During the course of investigation of complaints against banks, we came across situations where complainants availed car finance facility from the Bank and the Bank lost the original Excise Registration Book, and gave a duplicate of the book to the borrower, when the loan had been repaid. Later when the complainants intended to sell their vehicles, they were offered reduced price due to non availability of original registration book.

*We, therefore, suggested to the State Bank of Pakistan that it should emphasize upon banks the need for safe keeping*

*of property documents to ensure that all documents of moveable and immovable properties of customers are stored safely and in an easily retrievable system.*

### 3. Minimum Conditions for Opening Proprietorship Account

It was observed that the Prudential Regulations are silent on the minimum requirements for the opening of a sole proprietorship account and the Regulation on the subject needs to be amended to add prudential requirements.

*The issue has been brought up with SBP for their review and necessary action.*

### 4. Parallel Banking/ Encashment of Forged Cheques

The office of Banking Mohtasib receives a large number of complaints relating to "Parallel Banking" and cheque leaves missing from the cheque books at the time of their delivery to customers.

*To prevent this, following suggestions were made to State Bank of Pakistan.*

*The banks should:*

- i. print on the counterfoils of the deposit slips a caution to their clients to tally the date and amount with their account statements; and*
- ii. print on cheque books a caution to their clients to carefully count each leaf of the cheque book at the Bank before acknowledging receipt.*

## 5. 'Introduction Requirement' for Opening Bank Accounts

Instances have come to notice that at times bank accounts opened on verification of CNIC on Verisys system of NADRA do not contain the current address of the person with the result that frauds are being committed by opening fictitious accounts and depositing forged cheques in them.

*It was suggested to SBP that the 'Introduction Requirement' for opening a bank account is helpful in tracing out the fictitious account holder when a situation as stated above arises. Alternatively, physical verification of the present/ temporary address of the prospective client as stated in the CNIC may be made mandatory for banks before opening an account.*

## 6. Payment of Profit on Long Term Schemes by Banks

Banks appear reluctant to pay profit at the rate and for the term of years on maturity as announced by them through various schemes at the initial stage. The variation in the return is made without informing the clients and/or giving them option to withdraw their money without any pre-encashment penalty.

In one case a bank paid as low as 1.5% per annum for a deposit placed for 5 years term which was much less than what was announced by it in the introductory brochure or on the back of the certificate when the deposit was obtained.

*It was proposed that SBP may consider instructing the banks to either pay profit at rates declared by them for a long term deposit or notify the certificate holder the actual rate, simultaneously allowing them the option to withdraw money without levy of penalty for premature withdrawal.*

## 7. Instruction for showing CCTV to the Aggrieved Customers

There has been an instance where the Bank refused to show the CCTV footage to a client when he asked for it in order to ascertain the identity of the person

collecting the cheque lost by him on the grounds that it will be a breach of secrecy.

We strongly feel that banks should suitably guide their branches that banking secrecy is attached to a customer's account as to his credit worthiness: it does not extend to the footage showing who has entered or left banking hall or premises. If in doubt, banks should consult their in-house Legal Departments before declining to show CCTV footage to their customers.

*The matter has been reported to SBP for their review and necessary action.*

## 8. Disciplinary Action against Bank's Staff

We received a number of complaints where the Bank's Inquiry Officer held that its employee was guilty of causing loss to the complainant but still no relief was provided to the complainants for a long time. This approach of banks caused avoidable delay in resolution of complaints. It was, therefore, equitable that pending disciplinary action against the staff, the banks should provide relief to complainants simultaneously.

*This has been conveyed to State Bank of Pakistan.*

## 9. Auction of Repossessed Car when Over Due Installment was Already Paid: Need for Transparency

Instances have come to our notice where the leased vehicle was repossessed by the Bank. The borrower then paid the overdue installment before the date of auction but the bank still auctioned the vehicle instead of releasing it. It was also found that some banks insist on repayment of amount of loan not yet due on the pretext of risk assessment on the client.

We believe that the auction of vehicle should be transparent and made publicly. It has also been observed that when the advertisement of auction of vehicle is released in a newspaper, there is no visible assurance that all offers received have been duly considered by the Auctioneer.

*This has been conveyed to State Bank of Pakistan.*

## 10. Deposit of Outstation Cheques of Rs.100,000/- and above in Newly Opened Accounts

It has been observed that the clients are defrauded by deposit of cheques in fake accounts opened by fraudulent persons. Therefore, banks need to be cautioned to accept cheques from only known clients and particularly for newly opened accounts. One of the precautions that a bank can take is to increase supervision levels for large-amount cheques deposited by clients.

*This has been conveyed to State Bank of Pakistan.*

## 11. ATM Recommendations

Following recommendations were made about ATMs.

- i. *All ATMs after 10:00 pm should be switched off except those installed at airports, hospitals, hotels and other business centers. Alternatively, there should be a surveillance system whereby the guards posted at the branches should monitor the activities of the ATMs kiosk through CCTV. Such guards should have arrangement to lock the kiosk in case they find suspicious activity being carried out in the kiosk.*
- ii. *In case of malfunctioning of the ATM, the relevant details of contact person should be displayed prominently at the kiosk.*
- iii. *The screen of ATM should display instructions to client that in case cash is not dispensed by ATM, the customer should wait until the original screen of ATM is displayed. It should also contain details of the person(s) who may be contacted for reporting malfunctioning of the ATM.*
- iv. *CCTV downtime may be reported to SBP by banks irrespective of length of time of breakdown.*
- v. *CCTV monitors installed in the kiosks should also have UPS back-up as ATMs have.*

## 12. Amendments in Chapter IV-A of Banking Companies Ordinance 1962

The law enacting Banking Mohtasib requires changes in the jurisdiction and powers of the Banking Mohtasib. A set of 10 proposed amendments to remove deficiencies and ensure speedy processing of complaints has been forwarded to the State Bank of Pakistan.

## 13. Recourse to Courts of Law by Banks during the Pendency of Case with the Banking Mohtasib

A tendency observed amongst banks is their recourse to courts of law for cases which are either heard by the Banking Mohtasib or are in the process of investigation in a fairly advanced stage. The obvious motive underlying the action is to oust the jurisdiction of this Office. This practice, besides being an attempt to delay complaint resolution and in turn frustrate the complainant, acts against the very objective for which this office was created. It was felt that the banks need to be advised to at least wait for the decision of the Banking Mohtasib before seeking a remedy through courts in cases under process with this Office.

*This was brought to the notice of State Bank of Pakistan.*



The year 2010 saw us working with a new vigour and zeal to resolve disputes between consumers and banks in a fair, impartial and equitable manner. With the same aim, a number of steps were taken which in fact reflect the continuous and sustained capacity building process initiated by Banking Mohtasib Pakistan. These activities and initiatives not only improved service delivery mechanism but also strengthened the overall organizational structure. Some of these initiatives are mentioned below:

### 1. Speedy Disposal of Complaints

In line with our objective to provide speedy solutions for all disputes, our target for the year 2010 was to ensure that average time period for settling the complaints is not more than 90 days. It is a matter of satisfaction that the target set was achieved in all but a few cases. Here it must be mentioned that the present legal mandatory requirement of serving a 45-day notice to a Bank before a complainant can refer his/her complaint to us, would be reduced to 15 days by virtue of an amendment in Chapter IV-A of Banking Companies Ordinance 1962 proposed by us. With this amendment, we aim at reducing the resolution period to 45 days.

### 2. Justice at the Doorstep of Complainants

During the year under review, Banking Mohtasib held Hearings at Sukkur and Faisalabad. The complainants were thus saved from the inconvenience of traveling to far-off destinations and incurring unnecessary expenses for their Case Hearings.

### 3. Regional Office Opened at Multan

Complainants belonging to Multan and adjoining areas had to suffer the inconvenience of traveling to Lahore for Case Hearings. Our Regional Office was opened at Multan in May 2010 to facilitate complainants of the said area.

### 4. Meetings with Regional Heads of Banks

During the year under review, meetings with Regional Heads of Banks were held at Lahore, Rawalpindi, Quetta, Peshawar, Multan, Faisalabad, Sialkot, and Gujranwala. The aim was to highlight the need and

provide guidelines for revamping service standards, quick complaint resolutions and for a proactive service approach.

### 5. Membership: International Network of Financial Services Ombudsman Schemes

In March 2010, we obtained membership of International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFSOS). The members of INFSOS are Financial Ombudsman schemes from around the world operating as out-of-court dispute resolution mechanisms in the financial sector. This is in line with our strategy to have better and closer cooperation with similar organizations.

### 6. Conference and Training Program: Asian Ombudsman Association

In August 2010, Banking Mohtasib along with Mr. Farhat Saeed, Senior Advisor participated in a two-day regional conference of Asian Ombudsman Association (AOA), held in Manila, Philippines. The conference brought together the heads of various ombudsman and accountability institutions in Asia as well as Academics, Scholars and representatives of non-governmental organizations to discuss the various factors relating to the mandate, independence, accountability, accessibility and effectiveness of the Ombudsman. Highlights of six studies on the different aspects of ombudsmanship in Asia were also presented in the conference.

The AOA also conducts capacity building activities by arranging study tours, trainings, etc. Mr. Raja Liaqat Ali, Advisor at Karachi Secretariat participated in a 3-day training program held in February 2010 under the aegis of AOA in Bangkok, Thailand.

## 7. Technology

It is a matter of satisfaction that our GL System stands computerized with effect from July 1, 2010. The same involves computerization of the whole accounting system and brings further accuracy and speed in processing and recording of our financial transactions. The year also saw our preference for better IT equipment and in this regard, eight new desktop computers, a lap-top and a UPS system were installed besides enhancing the memory of existing computers. At the same time, our complaint processing system called Banking Ombudsman Complaint Tracking System (BOCTS) was further improved and efforts are still underway to ensure ease and speed in monitoring of complaints with enhanced controls.

## 8. Internal Auditor

During the period under review, an audit firm was appointed as Internal Auditor to strengthen internal controls and streamline financial discipline.

## 9. HR Initiatives

The year 2010 saw initiation of new HR policies and regulations which will enable regularization of young contract staff to the regular cadre. This not only leads to career growth of staff members but also increases loyalties as they feel more secure and at the same time strengthens the overall organizational structure.

### Case Study 1

The Complainant opened two accounts with totally different signatures, which were not matching with each other. He issued a cheque to P for Rs.0.5 million wherein he affixed signatures he was using for the other Account. According to him the cheque was returned unpaid. Thereafter, he neither took back the dishonored cheque nor asked the Bank to mark stop payment against the cheque. He, however, claimed to have paid the amount to the Payee of the cheque. Later on the cheque was presented and paid in cash.

The Bank admitted frankly that it had mistakenly and inadvertently paid the cheque because of a passing confusion as to which account the cheque pertained but denied that it had been returned unpaid earlier, which seemed to be the case when we examined the cheque. The Complainant could not produce the return memo of the cheque, nor could he produce a receipt from P of the money given to him in lieu of the returned cheque. The Bank also contended that the Complainant had made the complaint after an unexplained delay of seven long years. The Bank also produced a document where the Complainant affixed both of his signatures.

With regard to the delay of seven years in making the Complaint, the Complainant argued that he had been away in the UK on business during that time. It was observed from record that the Complainant had in fact filed another complaint before us against another bank which was heard in May 2009 in the Complainant's presence. To this the Complainant contended that the Law of Limitation does not apply to proceedings before the Banking Mohtasib.

The Complainant admitted during the hearing that the disputed cheque bore his own signatures and was written on a leaf from his own cheque book. This shows that the cheque in question bore his mandate. According to the new Oxford Dictionary of English, signature is "a person's name written in a distinctive way as a form of identification authorizing a cheque or document or concluding a letter." Clearly and admittedly the signatures of the Complainant on the disputed cheque fall within that definition (although it

did not match the ones on the SS Card of that account) and according to the Complainant it was one of his distinctive signatures and was used to be affixed on the cheque by him. The complainant was also unable to furnish any cogent reasons for the extra-ordinary delay of seven years in raising the dispute and in filing his complaint before Banking Mohtasib. It is true, as the complainant maintained, that the law of Limitation does not apply to proceedings before the Banking Mohtasib under Chapter IV-A of the Banking Companies Ordinance. However, the principles governing laches do apply to equitable proceedings of this nature. It is a principle of law well settled and followed from antiquity by the superior Courts that where Limitation Act does not apply, the principle of law that continues to apply is that *vigilantibus non dormientibus acquit* as *subvenit* i.e. the law assists the vigilant and not those who sleep over their rights.

On the foregoing basis, the case was decided against the Complainant.

### Case Study 2

A Government Educational Institution had invited bids in March 2007 from commercial banks for placement of certain funds in Time Deposit/ TDR for one year. In response one Bank with which the funds were already deposited, offered a rate of 10% p.a. which was subsequently enhanced to 10.10% on negotiation.

Accordingly, a sum of Rs.15.0 Million was so invested with the Bank @ 10.10% for a period of one year. However, on maturity the Bank paid profit @ 9% only.

The institution made a complaint to this Office.

At the Hearing the Institution's representative reiterated that Rs. 15.00 (M) was reinvested by them specifically @10.10% for the period of one year. The Bank however, stated that much before maturity of the said TDR they had communicated to the Complainant vide letter dated 24.10.2007 to accept their offer of 9% on the reinvestment made through TDR dated 13.06.2007 and that their offered rate of 10.10% was meant only for fresh deposit.

The Complainant however, denied having received any such communication. On the pointation that the communication as shown by the Bank bore initials of their official having seen the letter, the Institutional representatives argued that letter might have been shown to their official but as the same was in violation of trust and normal banking practice, probably it was not officially delivered/ dispatched by the Bank and in any case there was nothing to show that such a fresh offer had been accepted. Bank's representatives however, took the plea that letter was delivered to the Institution but they failed to produce any documentary evidence in support of their statement.

There was enough evidence adduced to show that the Bank had enhanced its offer to pay returns on investment for 10% to 10.10% and acting upon that offer the Institution had rolled over and re-invested the proceeds of an encashed TDR with the Bank for one year at the enhanced rate. The offer by the Bank and its acceptance by the Institution by acting upon the offer constituted a complete contract when the fresh TDR was issued on June 13, 2007. The contract so completed cannot be altered by a subsequent letter which the Bank claims to have written on October 24, 2007 and delivered to the Complainant (the receipt of which was denied by the Complainant). It is well settled principle of law that a contract cannot be altered unilaterally by one of the parties without the consent of the other party.

In the circumstances and for the reasons discussed above, the Complaint was granted and the Bank was directed to recalculate the profit payable to the Complainant @ 10.10% till maturity and make payment of the difference of the amount worked out above and the amount already paid to the Institution against TDR.

**The Bank paid a sum of Rs.183,493/20 as additional profit to the Complainant.**

### Case Study 3

The Complainant lodged a complaint that her late husband maintained an account with a former bank (since merged with the Bank against which complaint

was lodged), which had a credit balance of Rs.8,306/- as on September 15, 1975. She desired that the amount should be refunded to her with accumulated profit. In support of her claim she produced a copy of the Bank's Pass Book showing the claimed amount in credit. She complained that the Bank was neglecting to pay her that money.

Upon enquiry, the Bank at first said that the amount might have been transferred to State Bank of Pakistan (SBP) as unclaimed deposits after completion of 10 years without any operation in the account. It was also stated that after the merger, the account numbers were changed and the account was not traceable in its books. Moreover, due to application of incidental charges over the years the amount lying in the account must have been adjusted with the passage of time.

The Bank's stance was not found satisfactory as the Bank was under legal obligation to maintain a record of all unclaimed deposits transferred to SBP and produce evidence and references if the amount was surrendered to SBP. Likewise, record of any change in account number should have been maintained to facilitate tracing of the accounts in the Bank's books after merger.

In its defense, the Bank maintained that they had destroyed all record up to December 31, 2000 in accordance with "Old Record Retention Policy" of the Bank. The record of unclaimed deposit transferred to SBP for past 20 years had been checked but no information relating to the account of the Complainant's late husband was found and therefore, the available information did not substantiate the Complainant's claim.

When the Bank was asked by Banking Mohtasib to provide record containing names of accounts of the former bank at the time of merger, the Bank replied that the record had been destroyed after 5 years and stated that the amount in the deposit account of the Complainant's late husband had not been transferred to State Bank of Pakistan as unclaimed deposit. They argued that at times customers withdrew money

from their deposit accounts but the Pass Books were not updated and therefore, the balance in the deposit account might have been withdrawn by the deceased in his life time.

The Banking Mohtasib observed that according to Bank's own Rule 7 printed in the Pass Book, each and every transaction should be recorded in the Pass Book. The Pass Book produced by the Complainant showed that each time the customer made a transaction at the Branch in his deposit account, appropriate entry was methodically recorded in his Pass Book without exception.

It was thus the responsibility of the Bank to record the transaction made by the Complainant. If the amount was not recorded the responsibility lies with the Bank which had not fulfilled its obligation to follow its own rule that if the Pass Book was not presented, the transaction would not be allowed.

Accordingly, the Bank was ordered to refund the amount of Rs.8,306/- to the Complainant, in accordance with the law of inheritance, and in addition, pay to the Complainant, for opportunity loss, profit at the Bank's Savings Bank rate, as announced from time to time, from September 15, 1975 until the date the amount of Rs.8,306/- is returned to the Complainant.

The Bank complied with the Order.

#### Case Study 4

The Complainants were a partnership firm, dealing in Export of Rough & Cut Gemstones, Marble & Granite, Furniture and Carpets. The Complainants when proceeding abroad approached the Bank for certification of Form "E" for export of gems and precious stones on "Self Carry" basis. They stated in their complaint that the Certification was refused by the Bank. As a result, the Complainant proceeded abroad without the consignment and, according to him, consequently faced demand of damages by the consignee.

In answering the complaint, the Bank reported that the

request for certification of E-Form submitted by the Complainants was approved subject to securitization of payment as the export was on "Self Carry" basis. The Bank held the view that it had a right to securitize the payment of exported goods as per provisions of State Bank of Pakistan Foreign Exchange Manual Chapter XII para 8 (ii).

The Complainants were advised by the Bank to allow the Bank to mark lien on their deposit account for amount equal to US \$750/- which the Complainants refused.

It was found that the Complainants had secured approval of Trade Development Authority for the export of gemstones on October 14, 2009. He wanted to travel in early hours of October 15, 2009 and approached the Bank in the afternoon on October 14, 2009 for certification of E-Form. The Bank's Officer established telephonic contact with the concerned approving officer of the Bank and secured approval at about 03:36 pm which showed that the Bank acted as promptly as it possibly could.

The Complainants also stated before the Banking Mohtasib that after E-Form Certification, he had to complete other necessary formalities before proceeding abroad such as to approach the Custom Office for valuation of gemstones and to Chamber of Commerce and Industry for a certificate.

The stance that he was unable to take the export items abroad due to Bank's conduct was not proved.

**In the circumstances, the Complaint was declined on the grounds that the Bank was not responsible for any delay or wrongdoing.**

#### Case Study 5

The Bank auctioned a car on as is where is basis and the Complainant was the highest bidder of Rs.526,050/. Accordingly the Bank issued him a release letter which inter alia mentioned the engine number of the car.

However, when the Complainant went to receive the car, he discovered that the engine number of the car



was different from that given in the letter and which was recorded on the Excise Record for motor vehicle registration.

The Complainant thereupon went to the Bank and stated that as he was not being given the car he had bid for, he did not want it and the money he had deposited for it ought to be returned to him.

Initially the Bank agreed but later refused on the alleged ground that they had been unable to find a buyer for it at subsequent auctions. The Bank maintained that the Complainant would have to keep the car and the bid money would not be refunded to him. It seemed clear to us that when the letter of release was given to the Complainant, the engine number stated in it was not the one on the engine of the vehicle. Likewise, the duplicate Excise Registration Book of the car shown to the Complainant contained the same registration number as that in the Release Letter.

The Bank placed its defense on the principle of “Buyer Beware” in the law of Sale of Goods which is codified in Section 69 of the Sale of Goods Act. However, as that principle departs from the Injunctions of Islam, Section 69A was added in the Sale of Goods Act so as to bring it in conformity with those injunctions and that Section which, inter alia, requires the seller to inform the buyer of the defects in the goods sold.

Under the mandate of this Section of Sale of Goods Act, the Bank was obliged to inform the Complainant of the defect in the car which it purported to sell by auction, but the Bank failed to do so, and for that reason alone the Complainant was entitled to repudiate the contract of sale and demand the return of the money paid by him under it.

**Accordingly, the Bank was directed to repay to the Complainant the sum of Rs.526,050/- as demanded by him.**

**The Bank refunded the sum in dispute to the Complainant.**

### Case Study 6

The Complainant had used his credit card to acquire some goods. However, the shopkeeper charged the credit card on the settlement machine [POS] of a neighboring merchant. When the monthly bill was received by him, he disputed the transaction with his Bank since he was certain that he had not used his card with the Merchant whose name appeared on the bill. Accordingly, his Bank took up the matter and the amount was recovered from the merchant and paid back to the Bank. The shopkeeper or merchant from where he had purchased the goods approached the Complainant for payment and he settled the amount directly with him.

However, his Bank did not credit the amount to his credit card account and kept on demanding payment from the Complainant. Various meetings were held between the Complainant and the Bank but the matter remained unresolved. At last he approached the Banking Mohtasib Pakistan Office. The matter was investigated which evidenced that the amount was held by the Bank in suspense account.

**The facts were confronted to the Bank and they settled the matter by refunding the basic charge amount of Rs.110,000/- together with entire sum of other charges amounting to Rs.59,701/-.**

### Case Study 7

The Complainant and his wife jointly applied for a Running Finance facility which was duly approved by the bank against the security of a mortgage of their property. However, the Bank declined to release the money against the finance facility upon the ground that the title of the property called PT1 must first be attested by a separate document allegedly required to be issued by the Excise and Taxation Department. Despite their best efforts, the Complainant and his wife were unable to obtain such a document for the simple reason that the Excise Department had no authority in law to issue it or to verify the title of the complainant, or to create a lien on it in favor of the bank.

As the Complainant was unable to provide a document from the Excise Department creating a lien on the mortgaged property, the bank cancelled the finance facility.

In the meantime, the Complainants gave up on the finance facility and decided to raise the money they required by selling the property. However, they were unable to do so because the documents of title of the property were in the custody of the Bank for the purposes of the proposed loan.

The Bank was told that its demand for a lien from a department that had no authority in law to create it, and its retaining the property documents when it had cancelled the loan proposed to be made against it was unlawful and tantamount to gross maladministration.

The Banking Mohtasib held that the Bank had led the Complainants to believe that they were being granted the credit facility. The Complainants spent time and money in completing the Bank's formalities for security documents and had been denied disbursement of approved loan on a ground which was legally irrelevant and capricious.

For the foregoing reasons, the Bank was directed to pay to the Complainant for actual out of pocket expenses incurred by the Complainant in processing of loan documents and also to arrange to redeem the mortgage in favor of the Complainants at Bank's expense. The Bank was also directed to return back to the Complainant all documents including Property documents received from them under proper acknowledgement.

**The Bank complied with Order.**

### Case Study 8

The Complainant in her complaint had stated that she maintained a FC Saving Euro account at the Bank. She claimed that approximately Euro 25,000/- had been withdrawn from her account by the then Branch Officer through a duplicate cheque book of her account by forging her signature for which the Bank has lodged an FIR with the Police. She refuted having signed the

requisition slip and the cheques used for fraudulent withdrawals.

The Complainant further stated that the said Branch Officer was from her neighborhood, i.e. a "Mohalladar", and had been taking monies from her house, from time to time, for the ostensible purpose of depositing them in her account in the Bank.

The Complainant added that upon being confronted with the manifold frauds committed by him, the said Branch Officer confessed his liability in the presence of some notables of the city and executed a declaration or agreement on non judicial stamp paper. In that document, the said Branch Officer declared that he had an informal business relationship ("Raqaam ki Lain Dain ka kaam") with the Complainant for a long time and that he admitted owing her a total sum of Rs.8.5 million which he would repay in installments to be agreed upon later on. In the said agreement the reference to bank had been obliterated by the whitener fluid which showed that the various transaction between the Complainant, her brother and the Branch Officer were in fact private transactions between them.

The Bank, on the other hand maintained that while the said Branch Officer was indeed an employee of the Bank and for which he was being prosecuted, the Bank itself could not be held vicariously liable for the losses, if any, caused to the Complainant by the malfeasance of the Branch Officer.

The Complainant in her notice to bank stated that the Branch Officer was her neighbor and used to collect money from her. Later on she changed her stance by saying that she has no acquaintances with him. She also denied her account at another Branch of the Bank. However, it was proved that the account which was opened with the money drawn from her brother's account was used for a land deal in her name.

As to the contention of the Complainant that her signatures were forged by the Branch Officer for withdrawing monies from her accounts, it is well settled that where the customer is aware of the forgeries, it is estopped from recovering against the

bank. Accordingly it was held that although the said Branch Officer was involved in financial wrongdoings, some of which may be criminal in nature for which he was being prosecuted, the Bank can not be held vicariously liable for the acts and omissions of an employee who was acting as the Complainant's agent in her personal capacity.

The complaint was accordingly declined.

### Case Study 9

The Complainant had applied for and availed a Running Finance facility from the Bank for his business as sole proprietorship. The facility was secured by a mortgage of immovable property. The Running Finance facility was, in due time, adjusted in full and nothing left outstanding against the Complainant.

However, one Mr. X had obtained a loan from the Bank under another scheme in respect of which the Complainant had given to the Bank a Guarantee for its re-payment.

Mr. X defaulted in the repayment of that loan and the Bank filed a suit for recovery of the sum outstanding. Subsequently, however, the loan was written off by the Bank and suit filed for its recovery was withdrawn.

Thereupon, the Complainant called upon the Bank to release the property which had been mortgaged to it as mentioned above. The Bank refused to do so on the grounds that the Complainant was a guarantor of the loan to Mr. X which had not been paid.

Upon our intercession, the Bank contended that although the Running Finance facility for the security of which the mortgage had been created had been paid off in full, yet the Complainant continued as the Guarantor of the loan granted to Mr. X.

We had to drive home the point to the Bank that once the loan to Mr. X had been written off by the Bank itself and the suit for the recovery of the loan had been withdrawn, the Guarantee of the Complainant, as a consequence, had been fulfilled. The complainant

could not be deemed to be guaranteeing the repayment of a loan which had ceased to exist. It was ordered accordingly.

**The Bank agreed to release the property documents and redeem the mortgaged property.**

### Case Study 10

The Complainant stated that on July 13, 2010, his son remitted a sum of Danish Krona (DKK) 9,950/- to his account at the Bank. The Bank converted the remittance into Pak Rupees and credited his account with a sum of Rs.123,600/- at the conversion rate of PKR12.40 although the ruling rate of DKK on July 13, 2010 was PKR14.85. He, therefore, claimed having sustained a loss of approximately Rs.25,000/-.

The Complainant stated that the Bank did not resolve his grievance despite his serving mandatory notice upon it on July 17, 2010. Hence this complaint.

Upon receiving the complaint, we asked the Bank for a report on the case together with an attested copy of the rate sheet applicable on the relevant date to retail customers with regard to remittances received in DKK. The Bank in its response contended that the remittance was received on July 12, 2010 and beneficiary's account was credited after application of rate of exchange prevalent on July 12, 2010. The Bank also provided rate sheets of 12th & 13th July 2010.

Upon comparative analysis of exchange rate offered by four other peer banks and ready rate for DKK quoted by SBP for 12th and 13th July, 2010, we pointed out to the Bank that its rate was far less than the rate other banks offered and that there seemed some error while computing DKK rate of exchange for said dates by Bank's Treasury Division. We, therefore, advised the Bank to revisit the case and credit the difference amount of Rs.18,226/80 into beneficiary's account.

**The Bank finally confirmed to this Office having credited customer's account by Rs.18,226/80 on December 14, 2010.**



## Case Study 11

The Complainant stated that on July 3, 2009, he utilized his ATM Card to withdraw cash of Rs.10,000/- but the transaction was not successfully completed and cash was not dispensed to him; yet his account was debited with that sum. In his complaint, the Complainant also mentioned that he waited for more than 20 minutes but the cash was not dispensed by the ATM.

We asked the Bank to investigate the event complained of and to furnish to us the ATM activity report covering the incident.

From the ATM Journal Roll of the Branch Record we noted that ATM Card was entered at 14:38:10 hours, PIN was entered at 14:38:15 hours, transaction request was made at 14:38:19 hours and transaction reply was given on 14:38:21 hours. Surprisingly, however, the cash request by the ATM was processed at 15:05:45 hours and card was taken at 15:05:48 hours whilst cash was shown presented at 15:05:51.

From the above details we find that PIN was entered at 14:38:15 hours whilst the ATM dispensed cash at 15:05:51 hours i.e. after 27 minutes and 36 seconds. This is, to our mind, a clear error of the Bank's systems for which the Complainant cannot be allowed to suffer.

The Bank agreed with us and paid the claim.

## Case Study 12

In 1997 the Government introduced National Debt Retirement Scheme. The Scheme provided that donations under "National Debt Retirement Program-III" were to be treated as "Deposits in National Savings Schemes". Clause 6 of the Government's Gazette Notification NO: SRO.1371/97 dated 27th February 1997 reads as follows:-

"Clause 6. "Deposits in National Savings Schemes". A minimum deposit of forty thousand shall be made for a minimum maturity period of two years in any of the National Saving Schemes (NDRP-III), in any National Saving Centre or a dealing branch of the

authorized Bank. These deposits shall be governed under the existing rules and procedures of the respective National Savings Schemes including the provisions pertaining to Zakat and tax."

Under this scheme, the Complainant deposited a sum of Rs.80,000/- with the Bank in the year 1997 and in the year 2010 asked the Bank to repay the deposit with the profit accrued and due thereon to date. The Bank did not do so and hence this complaint was made to us.

Upon enquiry, the Bank gave a variety of reasons for having been unable to accede to the Complainant's request for payment. Stated shortly, however, the reason was that the Bank had failed to report the deposit or investment to the Regional Directorate of National Savings as it was bound by the rules to do, and resultantly, the deposit was treated as not invested. The Bank attempted to make up its lapse by offering to return the deposit together with a sum of Rs.10,524/- being the profit accrued over the period at the PLS rates of deposits.

We observed that the action on the part of the Bank was in utter disregard of the relevant Gazette Notification, and the SBP Circulars. As such Bank's attention was drawn towards the relevant instructions and it was asked to re-calculate the profit in accordance therewith.

Accordingly, the Bank refunded to the Complainant an amount of Rs.588,000/- (Principal + Markup).

## Case Study 13

In November 2009, the Complainant opened a bank account in a small branch of the Bank closest to her house so that she could conveniently use the services of the Bank for small banking transactions. On April 13, 2010 during a visit to the Bank the Manager of the Branch persuaded the Complainant to apply for an ATM card which she did by signing an application on a form filled out by the Manager. However, she did not receive any ATM card any time thereafter.

Suddenly, on April 22, the Complainant's cheque for

Rs.1 million was returned unpaid in clearance for the reason: “insufficient balance”, although she ought to have had more than a million rupees in her account at the time. Upon enquiry it was discovered that the staff of the Bank had received her ATM card and had used it fraudulently to first withdraw a total of Rs.1,325,000/- and then to credit the account with Rs.250,000/- Her complaint to the Bank was not resolved for quite sometime, so she escalated the issue to this Office.

After enquiry, we directed the Bank to credit the Complainant’s account with the shortfall of Rs.1,075,000/- (Rs.1,325,000 – Rs.250,000).

The Bank paid the amount to the Complainant.

### Case Study 14

The facts out of which this complaint arises are that the Complainant and his wife, who now permanently reside in the UK, opened an account with the Bank about 25 years ago and soon thereafter were offered by the Bank a “PERPETUAL INCOME PLAN” whereby if they were to deposit a sum of money with the Bank under that plan, they would receive a monthly profit upon it in perpetuity. Accordingly, the Complainant deposited a sum of Rs.190,060/- under the plan and started receiving a credit of Rs.1818/- in his account every month and was so receiving it to his knowledge until the year 2005.

However, in the year 2010 when his wife happened to visit the Bank, she was surprised to discover that the monthly credits were no longer being made to their account and, in fact, the account had been declared ‘dormant’ or ‘unclaimed deposit’ and the entire balance in the account had been transferred to the State Bank in accordance with its instructions in usual course.

The Complainant protested to the Bank but to no avail. He therefore escalated his grievance to us for redress.

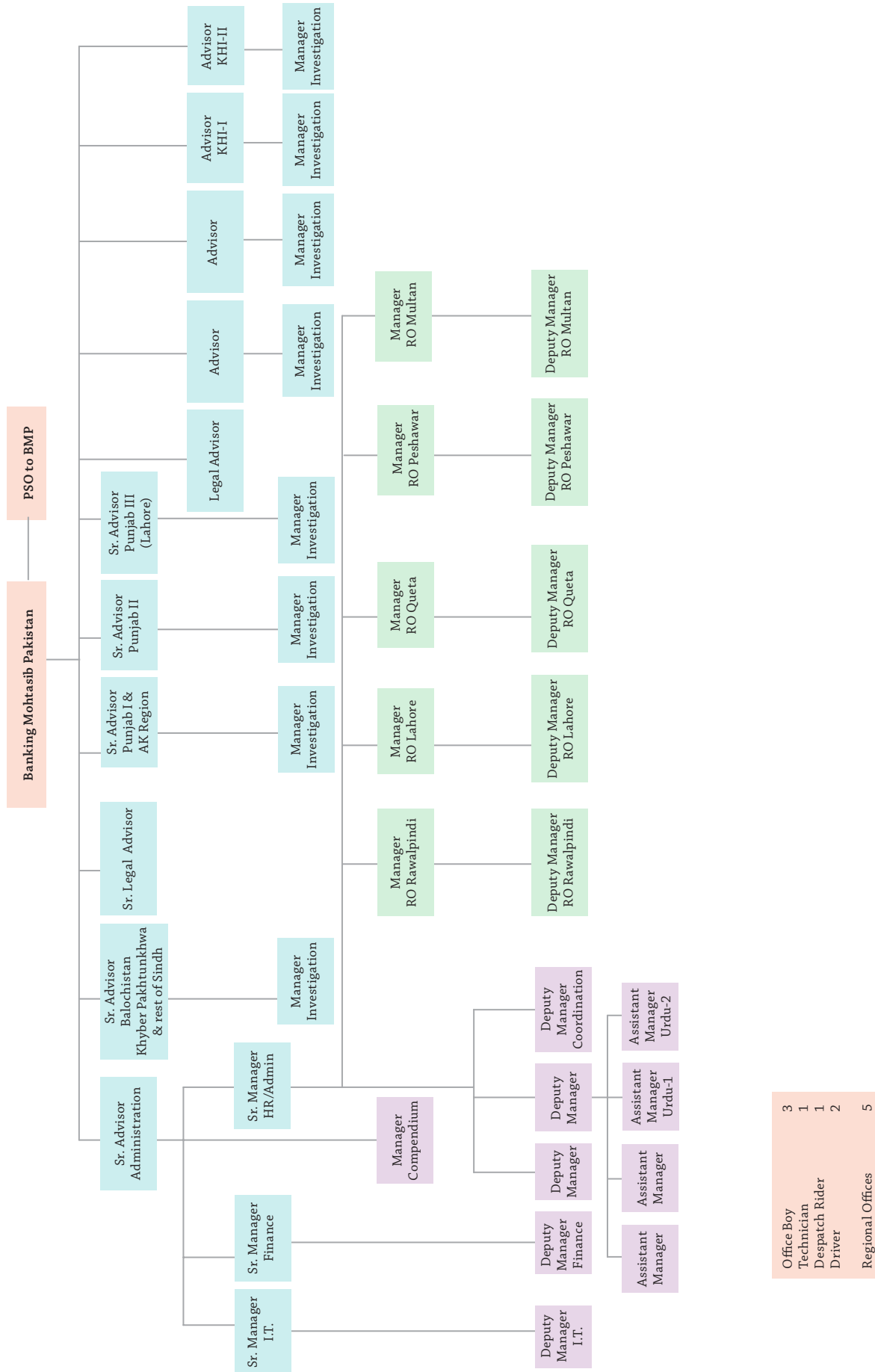
Upon enquiry, we found that the Bank had unilaterally decided to do away with the PERPETUAL INCOME PLAN without notice to the Complainant and without his consent. This was a clear breach of contract. More

so, however, was the consequence that followed the absence of notice to the Complainant which was the account being treated as dormant and an unclaimed deposit.

We therefore held that the actions of the Bank were in breach of contract and the bank was also liable to make good the loss suffered by the Complainant on account of its gross negligence in the matter.

Accordingly, the Bank was directed to pay to the Complainant the contracted profit on the deposit of Rs.1818/- per month from July 2006 (the date that it had terminated the arrangement) to December 2010, totaling a sum of Rs.98,172/- It was also ordered that until the aforesaid deposit of Rs.190,060/- was refunded to the Complainant, the Bank shall continue paying him the agreed profits every month.

The Bank complied with the Order.



Office Boy	3
Technician	1
Despatch Rider	1
Driver	2
Regional Offices	5

## Aamer Aziz Saiyid — Sr. Legal Advisor



A civil and commercial lawyer with 40 years experience at the Bar. Retired in 2002 as Company Secretary & Head of Legal Department at Unilever Pakistan and has been practicing law since then. Legal Advisor of Banking Mohtasib Pakistan since its inception.

## Anwer A. Chaudhry — Sr. Advisor



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

## Akbar Ali Habib — Sr. Advisor



Over 40 years of varied banking experience of which 36 years with United Bank. After retirement in 2002 as EVP, he was part of the core team which established the First Microfinance Bank. Had a short stint as a

consultant to the State Bank of Pakistan in the area of Banking Supervision. Has also served on State Bank of Pakistan Committees on Complaints Handling and Revival of Sick Units. Has been engaged in an honorary capacity in the fields of education, social and economic development of the Aga Khan's Development network. Associated with Banking Mohtasib Pakistan since its inception in 2005.

## Ashraf Ahsan Mozaffar — Sr. Advisor (Admin)



Joined Habib Bank and stood First in 1964 Batch of Probationary Officers. Retired as EVP after 41 years of service. Re-hired for a period of 3 years. Member Task Force set up by the Board of Directors. Assisted in formulation of various policies. Headed major divisions and introduced Lockers Insurance as a first time initiative by any bank in Pakistan. As Incharge Complaints, Pakistan Banking Council, he handled complaints from general public, Federal Ombudsman, FIA, Ministry of Finance, Trade Bodies, etc. against five major banks. Besides, he also handled complaints referred by Banking Mohtasib Pakistan as Key Contact Person of his bank. Joined Banking Mohtasib Pakistan in 2008.

## Farhat Saeed — Sr. Advisor



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

### **S. Faheemuddin Ahmed — Sr. Advisor**



36 years of banking experience with Habib Bank. He was Habib Bank's nominee as Principal Officer and Key Contact Person for handling customer complaints received through the Wafaqi Mohtasib, State Bank of Pakistan and other agencies. He was serving the bank in the capacity of SVP and General Manager (Service & Internal Control), Retail Banking when he left the Bank in 2005. Has been associated with Banking Mohtasib since its inception in 2005.

### **Saleem Akhtar — Legal Advisor**



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

### **Raja Liaqat Ali — Advisor**



33 years of banking experience with Habib Bank. Worked in the bank's Investigation Division, Head Office where he was responsible for handling fraud/ forgery/ dacoity cases as well as for submission of reports and periodic statistics on issues to Group Head,

SBP. Liaised with Law Enforcing Agencies for criminal cases. Retired in October 2007 as Vice President. The same year, joined Banking Mohtasib Pakistan. Promoted as Advisor in 2010.

### **Shams Qadri — Advisor**



Over 35 years of working experience in senior management positions with multinational companies and banks. Area of expertise includes financial management, business risks reviews, audit and investigations. Holds Associate Membership of the Institute of Chartered Secretaries & Administrators, UK and The Institute of Corporate Secretaries of Pakistan. Joined Banking Mohtasib in 2007 as Manager, Investigation and promoted as Advisor in 2010.





Regional Office Lahore



Regional Office Multan



Regional Office Peshawar



**Regional Office Quetta****Regional Office  
Rawalpindi**



The Banking Mohtasib addressing the Press & Electronic Media during Public Release of Annual Report 2009



Group Photograph of participants of the Regional Conference of Asian Ombudsman Association held in Manila, Philippines with the President of Asian Development Bank and the Associates



Group Photograph of Banking Mohtasib with Chief Manager, State Bank of Pakistan and Regional Heads of Banks in Peshawar



Group Photograph of Banking Mohtasib with Chief Manager, State Bank of Pakistan and Regional Heads of Banks in Quetta



The Banking Mohtasib addressing Regional Heads of Banks at Faisalabad





All complaints should be addressed to the Karachi Secretariat where the complaints handling process has been centralized.

For any information or enquiries, please email us at [info@bankingmohtasib.gov.pk](mailto:info@bankingmohtasib.gov.pk) or write to us at the Karachi Secretariat address given below. Details including complaint filing procedure, printable complaint form and FAQs are also available at our website [www.bankingmohtasib.gov.pk](http://www.bankingmohtasib.gov.pk)

Addresses and contact numbers of all our Offices are:

**Karachi Secretariat**

Banking Mohtasib Pakistan Secretariat  
5th Floor, Shaheen Complex  
M R Kiyani Road, Karachi  
Telephone: 99217334-38 (5 lines)  
Facsimile: 99217375  
Email: [info@bankingmohtasib.gov.pk](mailto:info@bankingmohtasib.gov.pk)  
Website: [www.bankingmohtasib.gov.pk](http://www.bankingmohtasib.gov.pk)

**Lahore Regional Office**

Office of the Banking Mohtasib Pakistan  
c/o SBP, Banking Services Corporation  
Shahrah-e-Quaid-e-Azam, Lahore  
Telephone: 99210444  
Facsimile: 99210421

**Peshawar Regional Office**

Office of the Banking Mohtasib Pakistan  
c/o SBP, Banking Services Corporation  
Saddar Road, Peshawar  
Telephone: 9213438  
Facsimile: 9213439

**Quetta Regional Office**

Office of the Banking Mohtasib Pakistan  
c/o SBP, Banking Services Corporation  
Shahrah-e-Abbasi, Quetta  
Telephone: 9203144  
Facsimile: 9203145

**Rawalpindi Regional Office**

Office of the Banking Mohtasib Pakistan  
c/o SBP, Banking Services Corporation  
The Mall, Rawalpindi  
Telephone: 9273252  
Facsimile: 9273253

**Multan Regional Office**

Office of the Banking Mohtasib Pakistan  
c/o SBP, Banking Services Corporation  
Kalma Chowk, Multan  
Telephone: 9201482  
Facsimile: 9201481

### **What the Complainants Say**

Many Complainants from all walks of life write to us when their grievance is mitigated. From a large number of such letters, we have selected a few. These letters are a source of motivation and strength to us.



# THANKS FOR ALL THE BIG AND LITTLE THINGS

creators  
BY THE WAY

Says it all  
for you

Mod no: 344  
All rights reserved.  
Designed & produced in Pakistan  
[e-mail: creators.pk@gmail.com]  
Cell: 0321-4420868  
0333-4420868

Dear Sir

Sorry for belated response as I was out station for few days. I am not finding any suitable word to thank you for this great help.

Bank has paid me Rs. 40000/- through P/O 0008689 dt: 28.4.2010 but the compensation is being paid directly into my account today (Rs. 1860/- as informed by [redacted] on Tel)

This refund of missing amount is received only and only with your support.

Thanks Again & Again for your kindness.

B/Regards

KAMRAN HASHMI

YOU DO EVERY DAY



## Habibullah Sons (Pvt.) Limited

Stone – Working Industries

F-232, S.I.T.E., Karachi, Pakistan.

Tel : +92(21) 2564490

Fax : +92(21) 2564464 & 2578815

E-mail : info@habibullahsons.com

Website : www.habibullahsons.com

Date: January 10, 2011

TO BANKING MOHTASIB PAKISTAN SECRETARIAT,  
5TH.FLOOR SHAHEEN COMPLEX,  
M.R. KAYANI ROAD,  
KARACHI

**SUBJECT: MY COMPLAINT AGAINST BANK [REDACTED] RE FRAUDULENT USE OF  
MY VISA CARD [REDACTED]**

DEAR SIR,

I AM EXTREMELY GRATEFUL AND HAPPY THAT MY SUBJECT COMPLAINT AGAINST [REDACTED] RELATING TO CHARGES FOR FRAUDULANT USE OF MY CREDIT CARD AMOUNTING TO RS.82,985.44, ALONG WITH LEVY OF UNFAIR PENALTY CHARGES OF 8503.02, HAS BEEN RESOLVED BY YOUR KIND AND SPEEDY JUDICIOUS INTERVENTION AND I AM DELIGHTED TO STATE THAT BOTH THESE CHARGES HAVE BEEN REFUNDED TO MY CARD AND MY COMPLAINT HAS BEEN SETTLED IN FULL AND TO MY ENTIRE SATISFACTION.

I AM DEEPLY IMPRESSED BY THE WORKING AND DILIGENCE OF YOUR RESPECTED INSTITUTION AND, FRANKLY I AM PLEASANTLY SURPRISED THAT AN INSTITUTION LIKE YOURS NOT ONLY EXISTS BUT IS ACTIVELY ENGAGED IN RESOLVING THE PEOPLES PROBLEMS AND THAT TOO STRICTLY IN ACCORDANCE WITH YOUR SPECIFIED AIMS AND MISSION STATEMENT-----THIS IS TRULY ADMIRABLE AND COMMENDABLE, ESPECIALLY IN THE CONDITIONS PREVAILING IN OUR COUNTRY.

IF THERE WERE MORE SUCH DEDICATED AND DEVOTED INSTITUTIONS IN OUR COUNTRY, OUR NATION WOULD PROGRESS AND PROSPER WITH LEAPS AND BOUNDS.

YOU HAVE TRULY EARNED MY GREATEST RESPECT AND ADMIRATION, AND I FEEL PROUD THAT YOU EXIST.

WITH MY GRATEFUL THANKS AND MY PRAYERS FOR YOU AND ALL AT THE MOHTASIB INSTITUTION.

WITH MY THANKS AND MY KINDEST AND GRATEFUL REGARDS,

YOUR'S SINCERELY,

ASMATULLAH KHAN,  
CHAIRMAN,  
HABIBULLAH SONS (PVT.) LIMITED,  
F-232, WORKERS ROAD,  
S.I.T.E.,  
KARACHI



We exhibit at the following annual international exhibitions

**marmomacc**  
International Exhibition of  
Marble, Stone and Technology

**coverings** USA  
THE ULTIMATE TILE & STONE EXPERIENCE





To

██████████  
 The Muhtasab.  
 Banking Pakistan



R/Sir: I widower of Noor Mohammad (late)  
 bynam Bakhat Bhari, lodge  
 The Complaint against Khaid  
 Hussain ██████████ Jacobabad Tower  
 Road.

Sir:- Now He solve our Problem  
 I have Recieved the Pay Bill of  
 amount Rs. 920/- (Nine thousand, Twenty)  
 Now I am Savundering my  
 Complaint against the above  
 named Person.  
 I am very greatfull for your  
 Co-operation.

- Photo-copy of Pay Bill is attached

Bakhat Bhari  
 W/o Noor Mohammad, (late)  
 Dom Ki)  
 Jat Mohallah.  
 Jacobabad  
 Cell: 0333-7355967



**BOARD OF INTERMEDIATE AND SECONDARY EDUCATION,  
MULTAN.**

Office : 9210016  
9210017  
Fax : 9210012

SECRETARY

No. 157-SMB

Dated 28.10.2010

To

**Banking Mohtasib Pakistan,  
Banking Mohtasib Pakistan Secretariat,  
5<sup>th</sup> Floor, Shaheen Complex,  
M.R. Kiyani Road,  
Karachi.**

I feel great pleasure to express my heartily gratitude to you for rendering incontrovertible services for settlement of financial issue with the Manger, [REDACTED] Multan. It is really due to your adjudicate administration and fully involvement that strengthened the claim of this institution optimistic and fruitful for Rs. 1,83,493/- liable to be paid [REDACTED]

I once again grateful to you for your cooperation and coordination. I hope that you will extend such enthusiastic attitude in future also.

With regards.

*S.Pas.*  
SECRETARY





Banking Mohatasib,  
Pakistan.

Dated: 13. 10. 2010.

Subject: **LETTER OF THANKS FOR PARTIAL COMPENSATION.**

**Respected Sir,**

Assalamo - Alaikum. Hope this letter finds you in best of health.

We both (Mr. and Mrs. **Haji Aurangzeb Khan**, from Abbottabad.) are really grateful to you for your special interest in solving the case of our locker no. [REDACTED] [REDACTED] Mandian Branch Abbottabad. Due to your personal efforts we were able to get compensation of Rs. 5 lakhs. Besides this, on many occasions, when ever I contacted you by phone, you responded very well and always satisfied us.

This compensation of money was only because of your efforts and I do not have words to thank you.

I would also like to mention the role of [REDACTED] who took special interest and worked really hard to solve our problem. Madam called the staff of Karachi and Abbottabad branch and strictly advised them to solve my problem.

In the end we thank you all for your extra ordinary efforts and I pray to Allah may you all succeed in life. May God give you the courage and strength to serve humanity in future as well.

God bless you all.

Regards,  
Your sincerely,

لوہنگ زب خان

**Haji Aurangzeb Khan**

بی بی بے نظیر

**Bibi Benazir.**

**“Zeb House” no. 398, street no, 03,  
Jinahabad colony,  
Abbottabad.  
0992 – 380502  
0302 – 5047002**



6817

Case No.

خدمت جناب بینک محاسبہ پاکستان

حوالہ نمبر 4285 تاریخ 5 جولائی 2010

جناب عالی - موڈبانڈ گزارش سے کہ بندہ نے شکایت  
 کندیاں بہرائچ کی تھی کہ سندھ بینک نے میرے 50000 روپے فراڈ کر  
 لیے ہیں۔

جناب بینک محاسبہ پاکستان آپ کی مہربانی سے مجھے میری رقم  
 ایک لاکھ پچاس ہزار روپے مل گئی ہے۔

جناب عالی بندہ ایک سال چار ماہ سے بینک کے چکر لگا رہا تھا کہ بندہ  
 واپس لے کر ڈال دیتے کہ میں نے آپ کا پیسہ پیڈ آفس کراچی بھیج  
 دیا ہے آپ کو رقم مل جائے گی۔ لیکن آپ کی مہربانی سے شکایت نے ایک  
 ماہ کا اندر بھیج دیا۔ مجھے رقم واپس مل گئی ہے کہ شکریہ یہ نہ سناؤ اظہار  
 دے جاتی ہے۔

خدا آپ کا بدلہ کرے اور آپ کو ایک لاکھ لوگوں کی خدمت کرنے کی  
 خطہ کرنے کی توفیق عطا فرمائے اور خدا آپ کو کرمی دے،  
 آپ کی بہتر مہربانی۔

المرستی

جاوید سہیل جمال خان ولد محمد خان سکشن ٹاؤن گھنٹہ می ڈاکٹر کندیاں

کھیل میدان ضلع مینا ٹووالی  
 Javed Iqbal Khan

حضرت صبا - بینڈک محاسب صوبہ پاکستان کراچی

Ref = [REDACTED] کوالہ شکایت نمبر  
7546 dt 29-11-2010



صبا - عالی 1

موربانہ گزارش ہے کہ بندہ نے [REDACTED] ملٹر کارڈ کے ناجائز ریل کے بارے میں

22/12/2010 کو آپلی خدمت میں شکایت ارسال کی جس پر بینک کی طرف سے آج لیٹر موصول ہوا کہ تمام ناجائز واجبات -3250 + -350 = 3600 ختم کر دیئے گئے ہیں۔ آپلی کارروائی کی رقم سے مجھے ریلیف ملا۔ میں آپکا بے حد مشکور ہوں۔ اور اسد دعا کرتا ہوں کہ بینک کو آئندہ ایسے حکم دیا جائے کہ آئندے میں جو صارف شکایت کرے۔ اسکا فوراً ازالہ کیا جائے۔ میں نے بینک کے پاس (4) درخواستیں گزاریں۔ لیکن کسی درخواست کا جواب دینا بینک نے مناسب نہ سمجھا۔ آخر میں آپلی کاوشوں پر شکر یہ ادا کرتا ہوں۔

08-01-2011

خالد محمود AMI صاحبزادہ  
صوبہ سب ڈویژن بلوچ  
81/111  
صوبہ اور جنیورٹ  
PH = 0333-6706304

نوٹ: بینک لیٹر نمبر CU.KHI.10/0005  
dt 5-1-11  
نفاذ ہے۔



Chief Executive

# Kurtz Security (Pvt) Ltd.

Ref. [REDACTED]

Date: 25 Sep 2010

[REDACTED]

Banking Mohtasib Pakistan,  
5<sup>th</sup> Floor, Shaheen Complex,  
M R Kiyani Road, P O Box No 604,  
Karachi

Subject: Complaint No [REDACTED] against [REDACTED] Branch, Rawalpindi Cantt

Dear Sir,

1. I want to bring it on record that Banking Mohtasib Pakistan Secretariats, Karachi has made it possible to retrieve my defrauded money of Rs. 1.00 Million from [REDACTED] Branch, Rawalpindi Cantt. The dedication of Mr. [REDACTED] and all the staff members under your able patronage need appreciation. Had it not been your personal attention, The [REDACTED] Bank was in no mood of undoing their deliberate misleading and deceptive conduct depriving me of my legitimate right. The [REDACTED] Bank made all the endeavors of teasing me by returning the Bank Drafts of PCSIR, 3 times under one pretext or the other. To implement your order dated March 18, 2010 [REDACTED] Bank took exact 6 months to release the amount of Rs. One Million.
2. At the end once again I thank your kind honor for taking personal interest in disposal of my case in such short period of time. It is very satisfying that such organizations do exist in Pakistan where ordinary people's grievances are redressed. May Allah give you and your associates, strength to look after needy and aggrieved.
3. God bless you all.

Yours sincerely,

Lt Col F. Jamshed Buttar (Retd)  
Chief Executive

**Head Office:**

Basement Madni Manzil,  
Rajgan Stop, Adiala Road,  
Rawalpindi, Tel: 0092-51-5574603-4

**Lahore Office:**

Rehmat Arcade, Office No.3, 41-D, PIA Society,  
Near Wapda Town, Lahore. Mob: 0300-7604248

E-mail : security.kurtz@gmail.com

3



FROM : HASAN SHAH

FAX NO. : 0995616325

13 Dec. 2010 2:42PM P1



محترم صاحب مندرجہ مختصہ، لندن، کراچی

چونکہ عازم!

گذشتہ چند سالوں سے سائل نے اپنا نام مندرجہ

اوپر کی طرف سے ڈپوٹی ایس ایس پی کے طور پر 1966-2005ء کے دوران بطور سبب ڈپوٹی ایس ایس پی

اور پھر خدوفا عبد اللہ میں خدمت میں لیا گیا تھا اور اس میں وہ 1985ء سے 1995ء تک ڈپوٹی ایس ایس پی

جس پر اس نے اپنا کوئی بھی شہادت نامہ اپنا کر ہی مقرر کیا جائے۔

صواب نے اپنا نام مندرجہ اور اس کے حکم کے مطابق متعلقہ تاریخ وغیرہ کے ساتھ ساتھ

ہماری طرف سے چھاپا گیا ہے کہ وہ تو وہاں اس سال درج ہیں اور ساتھ ساتھ اس کے ساتھ

تاریخ 1-6-1985ء (جس میں) اور تو وہ ساتھ ساتھ ہی ہیں اور یہ ریکارڈ میں موجود ہیں

مگر اس کے ساتھ ہی ہمارے پاس ہے کہ [redacted] کے ساتھ ساتھ [redacted] کے ساتھ اس کے ساتھ ہی

سبب اور غیر استعمال کر کے ساتھ ساتھ ہی ان میں سے کوئی ایک سے اس کے ساتھ ہی

اس کے ساتھ ہی اس کے ساتھ ہی اس کے ساتھ ہی اس کے ساتھ ہی اس کے ساتھ ہی

اب متعلقہ سبب کے خدوفا کی جائزہ والی اپنا کر ہی قابل ہوتے ہیں

پس آپ کے اس تعاون کا یہ حد مشورہ ہوں۔ اور آپ سے شکریہ

آئندہ ایسا ہو واقفہ پیش نہیں آئے گا۔

مستطاب

Handwritten signature

العازم

عبد الشاہ نسیم اور صاحبہ نسیم نسیم  
13 دسمبر 2010ء کو مندرجہ ذیل تفصیل اور

مذکورہ مندرجہ  
[redacted] مندرجہ مندرجہ

امدادی [redacted]  
تاریخ 11/12/2010

مذکورہ [redacted] [redacted] [redacted]

a

Mr. [REDACTED]  
 Advisor  
 The Banking Mohtasib Pakistan  
 Shaheen Complex  
 M R Kiyani Road, Karachi



Brookfield 22/A  
 Central Avenue  
 Defence Housing Authority  
 Karachi

November 11, 2010

Re: Complaint Reference # [REDACTED]

Dear Mr. [REDACTED]

I would like to put in a word of thanks, for your intervention to resolve the redemption of my credit card reward points. I have now received my desired gifts from the Bank which I had requested for. You have indeed proved that customers with genuine complaints against Banks have an avenue to turn to and get honest and timely outcome.

I would once again like to thank-you for your time in understanding my viewpoint. Please keep up the good work which is desperately needed to restore consumer confidence in this part of the world!

Best Regards,

**Mansoor Shah**

Banking Mohtasib Pakistan,  
5<sup>th</sup> Floor, Shaheen Complex,  
M.R. Kiyani Road,  
Karachi.



Date: 8<sup>th</sup> October, 2010

Subject:- MY COMPLAINT AGAINST [REDACTED] BANK LIMITED

Respected Sir,

Thank you for your letter No. [REDACTED]-6177 dated October, 4, 2010 and I confirm that the bank has credited my a/c for Rs. 1075000/-, therefore case stands closed.

I deeply impressed by your honour's intervention by providing me justice fairly and promptly and listening me sympathetically. I have no words to thanks your goodselves.

I believe that "Banking Mohtasib Pakistan" is the best government institution on whose platform pears, innocents and victims not only receive fair justice but also promptly as well as to without cost and lengthy legal procedure and formalities and your honour are considering all the facts and circumstances and grievances as per law and on humanitarian grounds in real spirit of Islam.

In the end with deep heart I thanks to all of you and pray may Allah bless all of us. Ameen.

With regards.

Mrs. Anita,  
Flat No. A-27,  
Al-Rahim Square, Block 3,  
F.B. Area, Karachi.



3517  
عزت مآب بینکنگ عتدب پاکستان کراچی

عنوان عدم آڈٹنٹی B.O.F. تاریخ 10 مئی 2010  
مسز نور سیدہ اختر گوبور سیکلٹوٹ  
جیاب عالی  
میری شکایت پر آپ نے جبراً مسئلہ حل کر دیا ہے اور مجھے



اکست 2006 تا اپریل 2010 تک پیسے مل گئے ہیں  
میں آپ کی بے حد شکور ہوں۔ مجھے پاکستان پر فخر ہے  
اپنے پاکستانی ہونے پر فخر ہے اور مندرجہ ذیل تین اداروں پر  
فخر ہے۔

- 1- بینکنگ عتدب پاکستان
- 2- صوبائی عتدب اعلیٰ
- 3- وفاقی عتدب اعلیٰ

مجھے اپنے سلمان ہونے پر فخر ہے اور پیارے بنی صلی اللہ علیہ وسلم کے  
ان پیارے امتیوں پر فخر ہے جو ان اداروں میں  
بیٹھے بے سبب، کمزور اور مجبور لوگوں کے مسائل حل کر رہے ہیں  
اس نیک کام کی جبراً آپ کو خدا ہی دے سکتا ہے میں تو صرف  
آپ کا شکر یہ آدا کرتا چاہتی ہوں کہ آپ نے جبراً مسئلہ حل کیا۔

فقہاً  
آجکل مجلس  
مسز نور سیدہ اختر بیوہ عفتور علی آدم  
عہدہ منقری عہدہ گوبور سیکلٹوٹ  
سیکلٹوٹ  
تاریخ 31-5-2010

To,  
The Advisor,  
Banking Mohtasib,  
Pakistan Secretariate,  
Karachi.



Sub: Thanking for refunding  
my amount:-

I have received your letter  
dated 8-4-10.

In this connection I am  
very thankful to you and  
your's defft efforts to return  
my precious money and resolved  
my grievance.

I always remember your's  
defft services specially

who encourage  
me at every step. her calculation  
and kindness I always remember,  
and her behaviour is lovely  
memory of my life.

P.T.O.  
cont... P-2

②  
This incident is memorable for  
me.

I pray for your's defft,  
it will be gets better day by day

May God give you  
happiness and Prosperity.

Thanking you

Your's faithfully

(SAFIA NASRIN)

Dated:- 9-4-10.

A.C.C  
P.C.O  
Kar.

December 13, 2010

Before the Honorable Banking Mohtasib  
Government of Pakistan  
Karachi



**Re: Saifullah**  
**Credit Card # [REDACTED]**  
**VS**  
**[REDACTED] Bank Limited - [REDACTED] Credit Cards**

I want to place on record the immediate action on my complaint which is above remarks and commendable. I am really thankful for your kind efforts due to which the bank has reversed the undue service charges of Rs. 2667.31. Please accept my sincere thanks and close the case.

With best regards

  
**SAIFULLAH**

DATE  
29.11.2010

صواب  
بنکنگ محنت پاکستان

اسلام و علیکم -



میرا نام سلی شریف خان ہے میں نے آپ کے ادارے کو لیکٹر  
لکھا تھا کہ میرے شوہر محمد شریف خان کے اکاؤنٹ میں 15,232  
رہے ہیں اور میرے شوہر کا انتقال ہو گیا ہے جسلی وجہ  
سے اکاؤنٹ بند ہو گیا تھا اسکے بعد میں نے آپ  
میں لکھے آپ کے ادارے سے رجوع کیا جو کہ دو سال  
کا مسئلہ تھا اور آپ کے ادارے نے تقریباً دو مہینے میں  
میرا مسئلہ حل کر دیا۔ میں آپ کے ادارے کا بہت بہت  
شکر یہ ادا کرنا چاہتی ہوں میں تو سوچ بھی نہیں سکتی  
تھی کہ یہ مسئلہ اتنی جلدی حل ہو جائیگا اور خاص  
طور پر [REDACTED] کا بہت بہت شکر یہ  
جہیوں نے میری اتنی مدد کی اللہ تعالیٰ آپ کو  
صحت و ثنرتستی عطا کریں اور اپنے حفظ و ایمان  
میں رکھیں آمین الحمد آمین۔

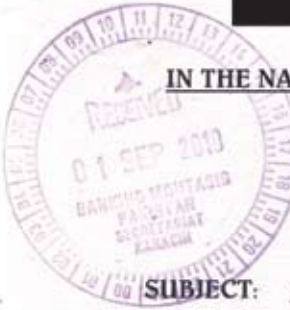
اور اللہ تعالیٰ آپ کے ادارے کو دن دو لنی دان چوہن  
ترقی عطا کریں آمین۔

اور اللہ تعالیٰ پاکستان کے ہر ادارے کو آپ جیسا  
ادارہ بنا ئیں جو ہم جیسے پاکستانیوں کے مسئلے حل کرے  
ہیں

آپ کے ادارے  
اور آپ سب کے لئے تہنہ دل سے دعا گو  
سلی شریف خان

Thank you!





5639

**IN THE NAME OF ALLAH, THE MOST MERCIFUL, THE MOST BENEFICIAL**

The Honourable,  
Banking Mohtasib of Pakistan,  
Karachi.

Attention: Mr. [REDACTED]

**SUBJECT: COMPLAINT NO. [REDACTED] AGAINST [REDACTED]  
BANK [REDACTED].**

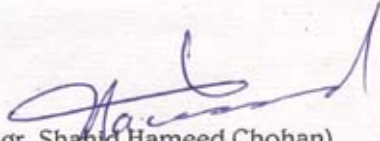
Reference: - Your good office Letter Reference No. [REDACTED]-4918 Dated August 02, 2010.

Respected Sir,

In connection with your good forum letter under reference, I want to say thanks for a prompt and excellent action against my subjected complaint. I was asking from the Bank management to redress my genuine grievances from one year but nothing was done by them. After approaching your good forum the matter has been resolved within a short time which reflects the effectiveness of your forum.

The Banking Authorities informed me that my issue has been resolved and excess charged / wrongly charged amount has been withdrawn and now nothing is outstanding against me.

Keeping in view of above, my complaint No [REDACTED] may very kindly be closed being the redressed with a lot of thanks please.

  
(Engr. Shahid Hameed Chohan)  
**EXECUTIVE ENGINEER (E)**  
**MEPCO DIVISION BUREWALA**  
CONTACT NO. : 03006335181



786

25-5-2010



محترمہ صاحبہ جناب بینکنگ محاسب آف کراچی

جناب عالی

اسلام عظیم قربہ بھرت کے بعد عرض ہے کہ میں آپ سے شکایت

کی تھی کہ [REDACTED] پرانے قبیل آباد کے متعلق

جو حوالہ نمبر [REDACTED] کے تحت مورفہ 7 دسمبر 2009ء کو راج

سیر کی تھی کہ بینک والوں نے میرے 2 کمرے کی کارڈ کو بنائی لیکن وہ

یہ نہیں کہ اور میرے اکاؤنٹ ٹاجیز رقم لائی ہیں یہ

یہ رقم [REDACTED] آپ کو تیش سے مجھے وہیں بیل لگائی ہے

یہ آپ نے غریب آدمی کی بہت دار رس کی ہے

اس لیے میں آپ اور آپ کے تمام سٹاف کا بے حرمتی

ہو اور آپ کا بہت بہت شکریہ ادا کرنا ہو اور سچائی

کی عینت ضرور دیکھ لاتی ہے۔ شکر و حافظہ

آپ کا تابع در

حاجی جویریہ نعیم احمد ولانڈیرا احمد

محکمہ منہور آباد روہتہ پارک گللی بجا قبیل آباد

03964823298

FROM : MATERIALMM

FAX NO. : 9201046

Aug. 30 2010 01:36PM P1

August 30, 2010

To

The Banking Mohtasib  
5<sup>th</sup> Floor, Shaheen Complex  
P.O Box No 604  
MR Kiyani Road  
Karachi.

ATT: [REDACTED]

SUBJECT: My Complaint No [REDACTED] against [REDACTED] Bank Limited Jinnah Road Branch Quetta.

Ref: Your No [REDACTED] Dated August 23, 2010.

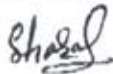
Respected Sir,

As a consequence of registration of my complaint and your intervention in the matter, the Bank management approached us through a delegation of tribal elders and has resolved the issue locally.

Acknowledging your efforts with profound regards which led to settlement of the issue, I hereby thus inform you that the complaint may be treated as resolved and I will not press it further.

With Regards,

Yours Sincerely,



Syed Sharafuddin

Cc:

1. Manager [REDACTED] Branch Quetta.
2. Master File.

زندگی کے ہر شعبہ سے شکایت کنندہ اپنی رائے کا اظہار کرتے ہیں۔  
ان بہت سے خطوط میں سے چند پیش نظر ہیں جو ہمارے لیے طمانیت کا باعث ہیں۔



## کیس سٹڈی - ۱۴

شکایت کنندہ اور اس کی بیوی برطانیہ میں مستقل رہائش پذیر ہیں۔ دونوں میاں بیوی نے تقریباً 25 سال قبل پاکستان میں مقامی بینک میں اکاؤنٹ کھولا تھا اور فوراً بعد ’’تا حیات آمدنی سکیم‘‘ کے تحت رقم -/190,060 روپے بینک میں جمع کرا دیئے۔ بینک ہر ماہ -/1818 روپے منافع دیتا رہا اور یہ منافع جون 2006 تک ادا ہوتا رہا۔

2010 میں جب خاتون پاکستان آئیں تو انہیں معلوم ہوا کہ بینک نے نہ صرف 2006 سے منافع کی ادائیگی روک دی ہے بلکہ تمام جمع شدہ رقم اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو Unclaimed Deposit کے طور پر منتقل کر دی ہے۔ خاتون نے بینک سے شکایت کی اور بینکنگ محتسب سے بھی دادرسی کے لیے رابطہ کیا۔

تفصیل جاننے کے بعد معلوم ہوا کہ بینک نے ’’مستقل آمدنی سکیم‘‘ کو یکطرفہ طور پر ختم کر دیا ہے اور شکایت کنندہ کو نہ تو اس بابت اطلاع دی اور نہ اس کی تائید/رضامندی حاصل کی گئی۔ اس طرح بینک معاہدہ کی خلاف ورزی کا مرتکب ہوا ہے۔

مزید برآں یہ بھی معلوم ہوا کہ بینک نے اکاؤنٹ Dormant قرار دیتے وقت اور Unclaimed Deposit کے طور پر اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو رقم منتقل کرنے سے پہلے بھی اکاؤنٹ ہولڈر کو کسی قسم کی اطلاع نہیں دی تھی جو قانونی طور پر ضروری ہے۔

چنانچہ بینک کو حکم دیا گیا کہ وہ حسب سابق طے شدہ منافع -/1818 روپے ماہوار کے حساب سے شکایت کنندہ کو جولائی 2006 سے دسمبر 2010 تک ادا کرے اور یہ کہ جب تک جمع شدہ رقم -/190,060 روپے شکایت کنندہ کو واپس نہیں کر دی جاتی بینک ہر ماہ شکایت کنندہ کو منافع ادا کرتا رہے گا۔ چنانچہ بینک نے (جولائی 2006 سے دسمبر 2010) تک کا -/98,172 روپے منافع ادا کر دیا۔



شکایت کنندہ نے اس اسکیم کے تحت -/80,000 روپے 1997 میں جمع کرائے اور 2010 میں بینک سے رقم کی واپسی کا مطالبہ کیا۔ بینک نے رقم کی واپسی میں لیت و لعل سے کام لیا چنانچہ بینکنگ محتسب کے دفتر میں شکایت آئی۔

صورتحال کی وضاحت چاہنے پر معلوم ہوا کہ بینک نے قومی بچت کے متعلقہ دفتر کو رقم کے جمع ہونے کی اطلاع ہی نہیں دی تھی۔ جبکہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی ہدایات اور متعلقہ ضابطوں کے تحت یہ بینک کی ذمہ داری تھی۔

شکایت کنندہ کو مطمئن کرنے کیلئے بینک نے منافع کی مد میں -/10,524 روپے دینے کی پیشکش کی یہ رقم بینک کی طرف سے جاری کردہ اس عرصہ میں سیونگ بینک اکاؤنٹ کی شرح منافع کے مطابق تھی۔

یہ نہ صرف حکومت پاکستان کے احکامات بلکہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی ہدایات کی خلاف ورزی تھی۔ چنانچہ بینک کو ہدایت کی گئی کہ گزٹ نوٹیفیکیشن کے متعلقہ ضابطوں پر عمل درآمد کیا جائے۔ چنانچہ بینک نے منافع کا ازسر نو حساب کیا اور شکایت کنندہ کو اصل زر + منافع کی مد میں -/588,000 روپے ادا کئے گئے۔

### کیس سٹڈی - ۱۳

شکایت کنندہ خاتون نے نومبر 2009 میں اپنی رہائش کے نزدیک ایک بینک میں اپنا اکاؤنٹ کھولا۔ 13 اپریل 2010 کو بینک نیچر نے خاتون کو ATM کارڈ لینے کا مشورہ دیا اور ضروری فارم پر خاتون کے دستخط کرائے تاہم خاتون کو ATM کارڈ نہیں دیا گیا۔ 22 اپریل 2010 کو خاتون نے اپنے اکاؤنٹ سے دس لاکھ چیک جاری کیا جو ”بیلنس نہیں ہے“ کے اعتراض کے ساتھ واپس ہو گیا۔ خاتون کے حساب سے بینک میں دس لاکھ سے زائد رقم ہونا چاہئے تھی۔ چنانچہ بینک سے رابطہ کیا گیا تو معلوم ہوا کہ بینک کے عملہ نے ATM کارڈ کے ذریعے خاتون کے اکاؤنٹ سے مختلف اوقات میں -/1,325,000 روپے دھوکہ دہی سے نکلوا لیے۔ بعد میں -/250,000 روپے اس اکاؤنٹ میں واپس بھی کر دیئے۔

خاتون نے بینکنگ محتسب کے پاس شکایت کر دی تو تمام تفصیلات و تحقیقات کے بعد بینک کو ہدایت کی گئی کہ -/1,075,000 روپے خاتون کو ادا کئے جائیں۔ بینک نے اس حکم پر عملدرآمد کرتے ہوئے رقم شکایت کنندہ کو واپس کر دی۔

بینکنگ محتسب نے دوسرے بینکوں سے بھی ریٹ لسٹ طلب کی اور اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی جاری کردہ ایچ بی ریٹ لسٹ بینک کو روانہ کی اور بینک کو ہدایت کی کہ باہر سے آئی ہوئی رقم پر صحیح ریٹ لگا کر کھاتہ دار کو دینے جائیں۔ چنانچہ بینک نے مزید 18,226.80 روپے شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں 14 دسمبر 2010 کو جمع کرائے۔

### کیس سٹڈی - ۱۱

شکایت کنندہ نے بتایا کہ اس نے 3 جولائی 2009 کو ATM سے -/10,000 روپے نکلوانا چاہے۔ حالانکہ ATM سے اُسے رقم نکل سکی مگر -/10,000 روپے اُس کے اکاؤنٹ سے منہا کر لئے گئے۔ شکایت کنندہ نے مزید لکھا کہ اس نے ATM کے پاس تقریباً 20 منٹ تک انتظار کیا لیکن نامراد ہو کر اپنا کارڈ لے کر چلا گیا۔ ہم نے بینک سے تفصیل طلب کی تو معلوم ہوا کہ

کارڈ ATM میں ڈالا گیا 14:38:10 PIN کوڈ استعمال کیا گیا 14:38:15

ٹرانزیکشن کے لیے کہا گیا 14:38:19 جواب ملا 14:38:21

کیش پروسس ہوا 15:05:45 کیش دیا گیا 15:05:51

درج بالا تفصیل سے ظاہر ہوتا ہے کہ ATM نے ٹرانزیکشن مکمل کرنے میں 27 منٹ اور چھتیس سیکنڈ لیے جس سے صاف عیاں تھا کہ ATM درست کام نہیں کر رہا تھا۔

متعلقہ بینک نے ہماری رائے سے اتفاق کیا اور متنازعہ رقم -/10,000 روپے شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ میں واپس جمع کر دیئے۔

### کیس سٹڈی - ۱۲

1997 میں حکومت پاکستان نے ”قرض اُتار و ملک سنوارو“ مہم کے تحت لوگوں سے رقم وصول کیں۔ اس اسکیم کے تحت NDRP-III میں جمع شدہ رقم نیشنل سیونگ اسکیم میں سرمایہ کاری کے متوازی قرار پائی تھی۔

گورنمنٹ کے نوٹیفیکیشن نمبر SRO-1371/97 مجریہ 27 فروری 1997 کی شق 6 کے مطابق اس اسکیم کے تحت کم از کم رقم -/40,000 روپے کم سے کم 2 سال کی مدت کے لیے کسی نیشنل سیونگ سینٹر یا کسی نامزد بینک کی برانچ میں جمع کرائی جاسکتی تھی۔ ایسی جمع شدہ رقم کا قومی بچت کی دیگر اسکیموں کی طرح انتظام و انصرام ہونا تھا۔ زکوٰۃ اور ایڈوانس ٹیکس بھی قومی بچت کی دیگر اسکیم کے مطابق لاگو ہونا تھا۔

تھا اور اس سے رقم لے کر بینک میں جمع کرا تا رہا تھا۔

### کیس سٹڈی - ۹

شکایت کنندہ نے اپنے کاروبار کے لیے قرضہ حاصل کیا اور اُسے وقت پر ادا کر دیا۔ اس اثنا میں شکایت کنندہ کی ضمانت پر وزیراعظم سلف ایمپلائمنٹ سکیم کے تحت ایک قرضہ بھی دیا گیا جو بعد ازاں ادا نہ ہو سکا اور بینک نے ادائیگی کے لیے عدالت سے رجوع کر لیا۔ دریں اثنا یہ قرضہ بینک نے معاف کر دیا اور متعلقہ عدالت سے اپنا کیس بھی واپس لے لیا۔

جب شکایت کنندہ نے بینک سے اپنی جائیداد کے کاغذات طلب کیے تو بینک نے اس بناء پر کہ اس کی ضمانت پر دیئے گئے قرضہ کی ادائیگی نہ ہو سکی تھی، کاغذات دینے سے انکار کر دیا۔

بینکنگ محتسب کے دفتر میں شکایت موصول ہونے پر بینک کو کہا گیا کہ بینک نے شکایت کنندہ کی ضمانت پر دیئے گئے قرضہ کو معاف کر دیا ہے اور وہ اب بینک کے ریکارڈ میں باقی نہیں ہے۔ قانونی طور پر بینک ایسے قرضہ کا جو اس نے معاف کر دیا ہو اس کے ضامن سے مطالبہ نہیں کر سکتا اور اس طرح وہ ضمانت کے دیئے ہوئے کاغذات بھی اپنے پاس نہیں رکھ سکتا۔

چنانچہ بینک نے ہدایت کے مطابق شکایت کنندہ کو اس کی مکمل جائیداد کے تمام کاغذات واپس کر دیئے۔

### کیس سٹڈی - ۱۰

شکایت کنندہ نے لکھا کہ اس کے بیٹے نے 9,950 ڈیج کرونا (DKK) کی رقم بھجوائی جو 13 جولائی 2010 کو بینک نے 12.40 روپے فی کرونا کے حساب سے پاکستانی روپے میں تبدیل کر کے -/123,600 روپے اس کے اکاؤنٹ میں جمع کر دیئے جبکہ اس دن (DKK) کا ریٹ 14.85 روپے تھا۔ اس لئے شکایت کنندہ نے بینک سے مزید -/25,000 روپے کا مطالبہ کیا جو بینک نے تسلیم نہ کیا۔

بینکنگ محتسب کے دریافت کرنے پر بینک نے وضاحت کی کہ رقم 12 جولائی 2010 کو موصول ہوئی تھی اس لیے اس دن کا ریٹ لگا کر رقم اکاؤنٹ میں جمع کر دی گئی۔ بینک نے اپنے ڈیپارٹمنٹ کی جاری کردہ 12 اور 13 جولائی کی ریٹ لسٹ بھی مہیا کی۔

شکایت کنندہ نے بتایا کہ متعلقہ بینک ملازم نے شہر کے معززین کی موجودگی میں لین دین کا اقرار کیا تھا اور تحریر دی تھی کہ 8.5 ملین روپے وہ اقساط میں شکایت کنندہ کو ادا کرے گا۔ اس تحریر کو ملاحظہ کرنے پر معلوم ہوا کہ اس پر بینک کا نام سفیدی سے مٹا دیا گیا جس سے ظاہر ہوتا تھا کہ یہ لین دین شکایت کنندہ، اس کے بھائی اور متعلقہ بینک ملازم کے درمیان ذاتی لین دین تھا۔

بینک نے موقف اختیار کیا کہ متعلقہ شخص بینک کا ملازم ضرور تھا لیکن اس کی غلط روش پر بینک نے اُس کے خلاف کیس کر رکھا تھا، اس لئے بینک شکایت کنندہ کے مطالبہ کو پورا کرنے کا پابند نہیں ہے۔

بینک کے نام نوٹس میں شکایت کنندہ نے لکھا تھا کہ متعلقہ ملازم اس سے گھر پر رقم وصول کر لیتا تھا۔ بعد ازاں شکایت کنندہ نے یہ بات ماننے سے انکار کر دیا کہ اس کی بینک ملازم سے راہ و رسم تھی اور اس ہی نے بینک کی برانچ میں اُس کا اکاؤنٹ کھلوا یا تھا۔ تاہم تحقیقات سے یہ ثابت ہو گیا کہ یہ اکاؤنٹ خاتون نے ہی کھلوا یا تھا اور اُس میں رقم اپنے پہلے اکاؤنٹ سے نکلا کر جمع کرائی گئی تھی اور اس اکاؤنٹ سے ہی رقم نکلا کر جائیداد خریدی گئی تھی۔

شکایت کنندہ نے اپنی شکایت میں الزام عائد کیا کہ متعلقہ بینک ملازم اکثر اُس کے دستخط کی نقل کر کے رقم نکلاتا تھا۔ یہ ایک مسلمہ امر ہے کہ اگر اکاؤنٹ ہولڈر کے علم میں ہو کہ اُس کے دستخط کی نقل کی جا رہی ہے تو وہ بینک کے خلاف چارہ جوئی نہیں کر سکتا۔ متعلقہ بینک ملازم اپنے فراڈ کے سبب جن میں سے کچھ مجرمانہ نوعیت کے تھے عدالت میں الزامات کا سامنا کر رہا تھا۔

ان حالات میں جب کہ ثابت ہو جائے کہ بینک کا ملازم بینک کے ساتھ ساتھ اکاؤنٹ ہولڈر کے نمائندہ کی حیثیت سے بھی کام کر رہا تھا تو بینک ایسے کسی نقصان کا ذمہ دار نہیں ہوتا۔ چنانچہ شکایت کو رد کر دیا گیا۔

## کیس سٹڈی - ۷

شکایت کنندہ اور اس کی اہلیہ نے بینک کو قرضہ کی درخواست دی جو منظور کر لی گئی اور ضابطہ کی تمام شرائط پوری کر دی گئیں۔ قرضہ کی رقم کے اجراء سے قبل بینک نے فارم PT-1 کی تصدیق اور محکمہ ایکسٹرنل ٹیکسیشن سے ایک سرٹیفکیٹ لانے کو کہا جس سے یہ ثابت ہو کہ یہ پراپرٹی نہ تو رہن رکھی گئی ہے اور نہ ہی اس پر کوئی قرضہ واجب الادا ہے (Non-encumbrance Certificate)۔ شکایت کنندہ پوری کوشش کے باوجود ایکسٹرنل ڈیپارٹمنٹ سے مطلوبہ سرٹیفکیٹ حاصل نہ کر سکے کیونکہ کسی پراپرٹی کی ملکیت کا تعین کرنا ایکسٹرنل ڈیپارٹمنٹ کا کام نہیں ہے۔

بینک نے سرٹیفکیٹ کے نہ ہونے کی صورت میں قرض کا اجراء روک دیا۔ دریں اثنا شکایت کنندہ نے بینک سے قرض کا ارادہ ترک کر کے جائیداد کو فروخت کرنے کا ارادہ کر لیا مگر چونکہ پراپرٹی کے کاغذات بینک کے پاس تھے اس لیے وہ اُسے فروخت کرنے سے قاصر رہا۔

بینکنگ محتسب کی جانب سے دریافت کرنے پر شکایت کنندہ نے بتایا کہ بینک نے انہیں یقین دلایا تھا کہ قرضہ منظور ہو چکا ہے اور اُس بنا پر اس نے جائیداد بینک کے نام منقول کرادی تھی جس پر کافی رقم خرچ ہوئی اور وقت بھی برباد ہوا۔

بینکنگ محتسب نے بینک کو ہدایت کی کہ شکایت کنندہ کی جائیداد کو واپس لیا جائے اور شکایت کنندہ نے جو اخراجات جائیداد کی کفالت اور دوسری کارروائی کے سلسلے میں خرچ کئے ہیں وہ سب رقم بینک اُسے ادا کر کے شکایت کنندہ کے نقصان کی تلافی کرے۔ بینک نے ان ہدایات پر عمل کیا۔

## کیس سٹڈی - ۸

شکایت کنندہ خاتون کا فارن کرنسی اکاؤنٹ (یورو) میں تھا۔ بینک کے کسی متعلقہ شخص نے اس کے اکاؤنٹ سے 25,000 یورو اس کے جعلی دستخط سے نکلوائے اور اس مقصد کے لیے دوسری چیک بک بھی شکایت کنندہ کے جعلی دستخط سے حاصل کی گئی۔ بینک نے اس جرم پر اپنے متعلقہ افسر کے خلاف FIR بھی درج کروادی تھی۔

خاتون نے اپنی درخواست میں یہ موقف بھی اختیار کیا کہ متعلقہ بینک ملازم اس کا محلہ دار

شکایت کنندہ نے جب معاملہ بینک کو پیش کیا تو بینک کے متعلقہ اسٹاف نے جمع شدہ رقم واپس کرنے سے انکار کر دیا۔

بینکنگ محتسب کی جانب سے وضاحت طلب کرنے پر بینک نے موقف اختیار کیا کہ خرید سے قبل خریدار کو مطلوبہ شے کو اچھی طرح جانچ لینا چاہئے تھا۔ جبکہ قانونی طور پر بینک اس بات کا پابند تھا کہ خریدار کو اصل صورت حال سے باخبر کرتا۔

چونکہ بینک نے انجمن نمبر کے فرق کے بارے میں شکایت کنندہ کو آگاہ نہ کیا تھا اس لیے بینک کو ہدایت کی گئی کہ وہ شکایت کنندہ سے فروخت شدہ گاڑی واپس لے اور اُس سے وصول کی گئی رقم -/526,050 روپے واپس کی جائے۔

چنانچہ بینک نے ان ہدایات پر عمل کیا۔

## کیس سٹڈی - ۶

شکایت کنندہ نے -/110,000 روپے مالیت کا سامان ایک دکان سے خریدا۔ ادائیگی کے لیے دکاندار نے شکایت کنندہ کا کارڈ اپنے پڑوس میں واقع دکان پر POS مشین پر استعمال کیا۔ بل موصول ہونے پر چونکہ شکایت کنندہ نے ”اس دکان سے جس کا نام بل میں آ رہا تھا“ خریداری نہیں کی تھی اس لیے اس نے بینک سے شکایت کی بینک نے دکاندار سے رقم واپس لے لی۔ مذکورہ دکاندار نے شکایت کنندہ سے رابطہ کیا اور رقم کا مطالبہ کیا تو شکایت کنندہ نے اُسے رقم ادا کر دی۔

بینک نے اگرچہ دکاندار سے رقم واپس لے لی مگر مطلوبہ کارڈ اکاؤنٹ میں جمع کرنے کے بجائے کسی اور متفرق اکاؤنٹ میں جمع کر لی۔

بینکنگ محتسب کے پاس شکایت درج ہونے کے بعد بینک نے ریکارڈ چیک کیا تو معلوم ہوا کہ رقم متفرقات میں جمع کر دی گئی ہے۔ چنانچہ بینکنگ محتسب کی ہدایت پر نہ صرف اصل رقم -/110,000 روپے شکایت کنندہ کو واپس کی گئی بلکہ اس ضمن میں -/59,701 روپے بھی جو بینک نے مختلف جرمانوں، چارجز کی بنا پر وصول کئے تھے واپس کئے گئے۔

1975 سے تاحال منافع جیسا کہ وقتاً فوقتاً دیا جاتا رہا ہے، خاتون کو ادا کیا جائے۔

چنانچہ بینک نے بینکنگ محتسب کی ہدایت پر عمل کرتے ہوئے رقم شکایت کنندہ کو ادا کر دی۔

### کیس سٹڈی - ۴

شکایت کنندگان ایک شراکت دار فرم تھی جو قالین، فرنیچر اور جواہرات کی برآمد کرتی تھی۔ شکایت کے مطابق بینک سے Form E کی تصدیق کے لیے کہا گیا تاکہ شکایت کنندہ 750 ڈالر مالیت کے جواہرات اپنے ساتھ باہر لے جاسکے۔ مگر بینک نے اس فارم کی تصدیق سے انکار کر دیا۔ جس کی وجہ سے شکایت کنندہ فرم کو مالی نقصان اٹھانا پڑا اور اس نے بینک سے ہرجانے کا مطالبہ کیا۔

بینک نے موقف اختیار کیا کہ اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی ہدایت کے تحت ”ساتھ لے جانے والے سامان“ کے مساوی رقم بینک کو محفوظ کرنا ہوتی ہے اس لیے شکایت کنندہ کے اکاؤنٹ کو 750/- ڈالر مساوی رقم کے زیر بار کرنے کی اجازت چاہی مگر شکایت کنندہ نے ایسا کرنے سے انکار کر دیا۔ دوران انکوائری یہ بھی معلوم ہوا کہ TDA نے 14 اکتوبر 2009 کو جواہرات بیچنے کا اجازت نامہ جاری کیا تھا جبکہ شکایت کنندہ 15 اکتوبر 2009 کو علی الصبح جانا چاہتا تھا۔ چنانچہ ڈیننگ افسر نے فوراً متعلقہ افسر سے فون پر رابطہ کر کے "Form E" کی تصدیق کی اجازت 03:36 بجے سہ پہر حاصل کر لی۔

مگر شکایت کنندہ کو اس کے علاوہ بہت سی قانونی شرائط کی تکمیل کرنا تھیں جس میں کسٹم ڈیپارٹمنٹ سے برآمدی اشیاء سے متعلق تخمینہ حاصل کرنا بھی شامل تھا۔ چنانچہ شکایت کنندہ مطلوبہ اشیاء کے بغیر ہی بیرون ملک روانہ ہو گیا۔

درج بالا کوائف کی روشنی میں یہ ثابت ہوا کہ بینک نے ہر ممکن اقدام کر کے Form "E" کی تصدیق کا بندوبست کر لیا تھا اور اس بارے میں بینک کی کسی قسم کی غیر ذمہ داری یا تساہلی ثابت نہیں ہوئی۔ چنانچہ شکایت کو رد کرتے ہوئے داخل دفتر کر دیا گیا۔

### کیس سٹڈی - ۵

شکایت کنندہ نے بینک سے نیلامی میں کار/-/526,050 روپے میں 'جہاں ہے جیسی ہے' کی بنیاد پر خرید لی۔ شکایت کنندہ کے مطابق بینک کے Release Letter اور رجسٹریشن کی کتاب کے مطابق گاڑی میں نصب انجن کا نمبر چیک کرنے پر مختلف پایا گیا۔

کیلئے ڈیپازٹ کی تجدید کرنا ایک مکمل معاہدہ ثابت کرتا ہے اور اس میں تا وقتیکہ فریق ثانی اس کی توثیق نہ کر دے کسی قسم کی تبدیلی نہیں ہو سکتی۔

درج بالا حقائق کو مد نظر رکھتے ہوئے بینک کو ہدایت کی گئی کہ شکایت کنندہ ادارے کو 10.10 فیصد کے حساب سے منافع ادا کرے۔ چنانچہ بینک نے مزید 183,493.20 روپے شکایت کنندگان کو ادا کر دیئے۔

### کیس سٹڈی - ۳

شکایت کنندہ خاتون نے لکھا کہ اس کے مرحوم شوہر کا بینک میں اکاؤنٹ تھا۔ پاس بک کے مطابق 15 ستمبر 1975 کو اس اکاؤنٹ میں 8,306 روپے جمع تھے۔ خاتون نے شکایت کی کہ بینک یہ رقم ادا کرنے سے انکاری ہے۔

بینکنگ محتسب کے دریافت کرنے پر بینک نے بتایا کہ اکاؤنٹ جس بینک میں تھا وہ بینک تو میٹھے جانے کے بعد موجودہ بینک میں 1975 میں ضم ہوا تھا۔ رقم ادا نہ کرنے کیلئے مختلف اوقات میں درج ذیل عذر پیش کئے گئے۔

۱۔ ضم ہونے کے بعد بینک اکاؤنٹ کے نمبر تبدیل ہوئے تھے اور نیا نمبر اور اس سے متعلق ریکارڈ بینک میں موجود نہیں ہے۔

۲۔ ۱۰ سال کی مدت مکمل ہونے کے بعد اکاؤنٹ کی رقم اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو منتقل کر دی گئی ہے۔

۳۔ اکاؤنٹ ہولڈر نے فوراً رقم نکال لی تھی مگر پاس بک میں اس کا اندراج نہ ہو سکا تھا کیونکہ رقم نکلا تے وقت پاس بک پیش نہیں کی گئی تھی۔

۴۔ بینک کی پالیسی کے مطابق پرانا ریکارڈ 2000 میں تلف کر دیا گیا ہے۔

بینک کو ان کھاتوں کی تفصیل فراہم کرنے کیلئے کہا گیا جب متعلقہ بینک موجودہ بینک کے ساتھ ضم ہوا تھا۔ بینک یہ تفصیل مہیا نہ کر سکا۔ اسی طرح بینک، اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو رقم منتقل کرنے کا کوئی ریکارڈ بھی پیش نہ کر سکا۔ بینک کو بتایا گیا کہ پاس بک میں اندراج کرنا بینک کی ذمہ داری تھی مگر بینک اس ذمہ داری کو پورا کرنے میں ناکام رہا۔ تلف کیے جانے والے ریکارڈ کی تفصیل کی عدم فراہمی پر بینک کو کہا گیا کہ اکاؤنٹ میں جمع شدہ 8,306/- روپے کی رقم خاتون کو ادا کی جائے اور اس کے علاوہ اس رقم پر 15 ستمبر

## کیس سٹڈی - ۱

اس پر یہ امر واضح کیا گیا کہ اگرچہ بینکنگ محتسب کے ہاں داخل کی گئی شکایت کیلئے بینکنگ کمینیز آرڈیننس مجریہ 1962 کے تحت ”معیاد کے قانون“ کا اطلاق نہیں ہوتا مگر یہ بھی ایک مسلمہ امر ہے جو کہ اعلیٰ عدالتوں میں تسلیم کیا گیا ہے۔ کہ ”قانون ان لوگوں کی مدد کرتا ہے جو جاگ رہے ہوں اور ان لوگوں کی نہیں جو سو رہے ہوں“۔ علاوہ ازیں شکایت کنندہ کا یہ بیان کہ اس طویل تاخیر کی وجہ اس کی بیرون ملک رہائش تھی مبنی برصداقت نہیں پایا گیا کیونکہ اس نے 2009 میں بینکنگ محتسب کے ادارے ہی میں ایک اور شکایت درج کرائی تھی جس کی سماعت کے دوران وہ خود پیش ہوا تھا۔

درج بالا حقائق کے پیش نظر شکایت کنندہ کے خلاف فیصلہ دیا گیا۔

## کیس سٹڈی - ۲

ایک سرکاری تعلیمی ادارے نے مارچ 2007 میں کمرشل بینکوں سے ایک سال کی مدت کے لیے TDR کے لیے ریٹ طلب کئے۔ اس کے جواب میں ایک بینک نے پہلے 10 فیصد سالانہ منافع کا ریٹ دیا جو کہ بعد میں 10.10 فیصد سالانہ کر دیا گیا۔ چنانچہ ادارے نے اپنی 15.00 ملین روپے کے TDR ڈیپازٹ کی مزید ایک سال کیلئے تجدید کر دی۔ معیاد پوری ہونے کے بعد جب رقم کی ادائیگی کی گئی تو بینک نے منافع صرف 9 فیصد سالانہ کے حساب سے ادا کیا۔

ادارہ کی شکایت پر بینک نے موقف اختیار کیا کہ ادارے کو بینک کے خط مورخہ 24 اکتوبر 2007 کے ذریعے اطلاع کر دی گئی تھی کہ TDR مورخہ 13 جون 2007 پر منافع 9 فیصد کے حساب سے دیا جائے گا کیونکہ 10.10 فیصد کے منافع کی شرح بینک نے نئے ڈپازٹ کیلئے دی تھی جبکہ ادارے نے اس کیس میں پرانے TDR کی ہی اگلی مدت کے لیے تجدید کرائی تھی۔

سماعت کے دوران بینک اپنے خط مذکورہ کی ادارے کے دفتر میں وصولی کا کوئی ثبوت مہیا نہ کر سکا۔ مزید برآں ریکارڈ کے معائنہ سے معلوم ہوا کہ بینک نے ابتدائی طور پر 10 فیصد منافع دینے کا اظہار کیا تھا مگر بعد میں اس منافع کو 10.10 فیصد کر دیا گیا۔ جس کی بناء پر ادارہ نے اپنی رقم کی اگلی مدت کے لیے تجدید کی تھی۔

بینک کی پیش کش اور اس کے جواب میں 13 جون 2007 کو ادارہ کا بینک میں اگلی مدت

ایک شکایت کنندہ نے ایک بینک میں مختلف دستخطوں کے ساتھ 2 اکاؤنٹ کھلوائے۔ بعد میں شکایت کنندہ نے ایک اکاؤنٹ سے 5 لاکھ روپے کا چیک جاری کیا مگر اُس پر دستخط دوسرے اکاؤنٹ والے کر دیئے۔ شکایت کنندہ کے مطابق چیک واپس ہو گیا۔ شکایت کنندہ نے وصول کنندہ سے مسترد شدہ چیک یا کوئی رسید لیے بغیر اس کو رقم کی ادائیگی کر دی۔ بعد ازاں چیک دوبارہ بینک میں پیش کیا گیا اور اس کی ادائیگی ہو گئی۔

بینک نے تسلیم کیا کہ چیک غلطی سے ادا کر دیا کیونکہ بینک کا عملہ یہ نہیں جان سکا کہ چیک کس اکاؤنٹ کا ہے۔ تاہم بینک نے اس بات سے انکار کیا کہ چیک پہلے ادائیگی کیلئے پیش کرنے پر دستخط کے فرق کی بناء پر واپس کر دیا گیا تھا۔ بینک نے یہ بھی اعتراض کیا کہ تنازعہ 7 سال کی تاخیر کے بعد پیش کیا گیا ہے۔

شکایت کنندہ نہ تو چیک ریٹرن میموراندوم اور نہ ہی وصول کنندہ سے نقد رقم کی وصولی کی رسید مہیا کر سکا۔ شکایت کنندہ نے موقف اختیار کیا کہ معیاد کے قانون کا اطلاق بینکنگ محتسب کی عدالت میں نہیں ہوتا اور اس سے قبل یہ معاملہ اس لیے پیش نہ کیا جا سکا کیونکہ اس دوران وہ زیادہ تر ملک سے باہر رہا تھا۔ بہر حال شکایت کنندہ نے سماعت کے دوران تسلیم کیا کہ چیک پر خود اُس کے دستخط ہیں، جس کا مطلب تھا کہ متنازعہ چیک اُس نے ہی جاری کیا تھا۔

آکسفورڈ انگلش ڈکشنری میں دستخط (Signature) کو یوں بیان کیا گیا ہے۔

”ایک فرد کا نام جو واضح طور پر ایک مخصوص طریق پر لکھا جائے کہ جس سے کسی چیک یا دستاویز یا کسی خط کے اجراء کا تعین ہو“

شکایت کنندہ کے دستخط کا متذکرہ چیک پر موجود ہونا درج بالا وضاحت کی تصدیق کرتا ہے اگرچہ یہ دستخط بینک کے ریکارڈ میں موجود اس کے اس اکاؤنٹ کے دستخط سے مماثلت نہیں رکھتا۔ تاہم شکایت کنندہ کے اعتراف کے مطابق یہ اُس کے اُن دستخطوں میں سے ایک تھے جو وہ چیکوں پر کرتا رہا تھا۔

شکایت کنندہ اپنے مطالبے میں 7 سال کی تاخیر کی کوئی قابل قبول وجہ بھی بیان نہیں کر سکا۔



## ۷۔ ٹیکنالوجی

یہ بات ہمارے لیے باعث اطمینان ہے کہ ہمارے ادارے کے حسابات (جنرل لیجر) یکم جولائی 2010 سے مکمل طور پر کمپیوٹرائزڈ ہو گئے ہیں۔ اس طرح ہمارا اکاؤنٹنگ نظام غلطیوں سے مبرا ہو گیا ہے اور لین دین کا تمام ریکارڈ اب کمپیوٹر کے ذریعے کیا جاتا ہے جو ایک محفوظ طریقہ ہے۔ اپنے کمپیوٹر کے نظام کو جدید بنانے اور اس کی فعالیت کو مزید بہتر کرنے کیلئے ہم نے 8 نئے ڈیسک ٹاپ کمپیوٹر، 1 لیپ ٹاپ اور UPS کے خریدنے کا اہتمام کیا۔ اس کے علاوہ شکایات سے متعلق نظام (BOCTS) میں تبدیلیاں لائی گئیں اور اس میں مزید بہتری کیلئے مسلسل کوشش کی جا رہی ہے۔

## ۸۔ انٹرنل آڈیٹرز کی تقرری

اس سال کے دوران ایک آڈٹ فرم کی خدمات بھی حاصل کی گئی ہیں تاکہ مالی امور سے متعلق ادارے کے نظام کو مزید بہتر بنایا جاسکے۔

## ۹۔ ملازمین کے حالات کار سے متعلق اقدامات

2010 میں ملازمین سے متعلق پالیسی میں تبدیلیاں کی گئی ہیں تاکہ نوجوان کنٹریکٹ ملازمین کو باقاعدہ سروس میں لایا جاسکے تاکہ یہ ملازمین اپنی پیشہ ورانہ ترقی اور ادارے سے مستقل وابستگی کے تصور کے ساتھ مثبت طور پر زیادہ یکسوئی سے خود کو اس ادارے کیلئے ایک پیش بہا قیمتی اثاثہ ثابت کر سکیں۔

اور اس بات پر زور دیا کہ صارفین کیلئے خدمات کے معیار کو مزید بہتر بنایا جائے اور شکایت موصول ہونے کی صورت میں فعال کردار ادا کرتے ہوئے ان شکایات کو دور کیا جائے۔

## ۵۔ انٹرنیشنل نیٹ ورک آف فنانشل سروسز او مبدسمین ایسوسی ایشن کی رکنیت

یہ ادارہ پوری دنیا میں بیرون از عدالت مالی تنازعات کا تصفیہ کرانے کے نظام کے نفاذ کے سلسلے میں متحرک ہے۔ مارچ 2010 سے بینکنگ محتسب نے اس ادارہ کی رکنیت بھی حاصل کر لی ہے۔ یہ اقدام ہماری اُن کاوشوں کا حصہ ہے کہ دنیا میں اس نوعیت کی تمام تنظیموں سے قریبی روابط رکھے جائیں تاکہ ایک دوسرے کے تجربات سے استفادہ کیا جائے۔

## ۶۔ ایسٹین او مبدسمین ایسوسی ایشن کی کانفرنس اور تربیتی پروگرام

ایسٹین او مبدسمین ایسوسی ایشن کی دوروزہ علاقائی کانفرنس اگست 2010 کو ٹیلا (فلپائن) میں منعقد ہوئی جس میں بینکنگ محتسب اور سینئر ایڈوائزر جناب فرحت سعید نے شرکت کی۔

اس کانفرنس میں ایشیا سے تعلق رکھنے والے بہت سے محتسب صاحبان اور دوسرے محاسبی اداروں کے سربراہان کے علاوہ صاحبان علم اور غیر سرکاری فلاحی تنظیموں سے تعلق رکھنے والے افراد بھی شریک ہوئے جنہوں نے اس کانفرنس میں محتسب کے ادارے کی افادیت، غیر جانبداری، قانونی اختیار اور ادارے تک رسائی سے متعلق معاملات پر غور و خوض کیا۔ اس سلسلے میں دانشوروں اور بین الاقوامی محتسب کے ادارے سے منسلک افراد نے چھ مقالہ جات بھی پیش کئے جن میں ان اداروں کی بہتر فعالیت کیلئے تجاویز پیش کی گئیں۔

ایسٹین او مبدسمین ایسوسی ایشن محتسب کے اداروں سے متعلق افراد کی استعداد کار میں مزید اضافہ کیلئے مختلف ملکوں میں مطالعاتی دورے اور تربیت کے پروگرام کا انعقاد کرتی ہے۔ ایسے ہی ایک سہ روزہ تحقیقاتی تربیتی پروگرام میں جو فروری 2010 میں بینکاک (تھائی لینڈ) میں منعقد کیا گیا تھا بینکنگ محتسب کی جانب سے راجہ لیاقت علی، ایڈوائزر، کراچی سیکرٹریٹ نے شرکت کی۔

دوران سال 2010 میں ہم نے صارفین اور بینکوں کے درمیان تنازعات ایمانداری، غیر جانبداری اور عدل کے تمام تر تقاضوں کو پورا کرنے کے جذبہ سے طے کرانے کی ہر ممکن کاوش کی۔ اس مقصد کے حصول کیلئے بہت سے ضروری اقدامات کئے گئے تاکہ بینکنگ محتسب کا ادارہ اپنے فرائض مناسب طریق پر انجام دے سکے۔ ان کاوشوں کے آغاز سے خدمات کی بہتر انجام دہی کی اہلیت میں نہ صرف اضافہ ہوا بلکہ اس ادارہ کے انتظام و انصرام میں بھی بہتری آئی۔ اس کی چند امثال درج ذیل ہیں۔

## ۱۔ تنازعات کا جلد از جلد فیصلہ

ہماری کوشش تھی کہ 2010 میں تنازعات کا فیصلہ کم از کم مدت میں کیا جائے اور اس کا فیصلہ 90 دن کے اندر ہو جانا چاہئے۔ ہمیں خوشی ہے کہ ماسوائے چند تنازعات، مجموعی طور پر دوران سال ہم اس مقصد کو حاصل کرنے میں کامیاب رہے۔ اُمید ہے کہ شکایت کنندہ کی متعلقہ بینک کو تحریری نوٹس میں 45 دن کی مہلت کی لازمی شرط کو ہماری تجویز کے مطابق کم کر کے 15 دن پر لایا جاسکے گا، جس سے توقع ہے کہ تنازعات کا فیصلہ 45 دن کے اندر ہو سکے گا۔

## ۲۔ ریجنل آفس ملتان کا قیام

قبل ازیں ملتان اور قرب و جوار کے رہائشی شکایت کنندہ گان کو اپنی شکایات کی سماعت کیلئے لاہور جانا پڑتا تھا۔ مئی 2010 میں ملتان میں بینکنگ محتسب کے علاقائی دفتر کے قیام کے بعد اب ان شکایت کنندگان کو یہ سہولت مہیا ہو گئی ہے کہ اپنی رہائش سے قریب ترین جگہ پر سماعت کیلئے پیش ہو سکیں۔

## ۳۔ انصاف کی فراہمی شکایت کنندہ کی دہلیز پر

دوران سال بینکنگ محتسب نے اپنے دفاتر کے علاوہ سکھر اور فیصل آباد میں بھی شکایات کی باقاعدہ سماعت کی تاکہ شکایت کنندگان کو انصاف کے حصول کیلئے دور دراز کے سفر کی تکلیف اور اخراجات سے نجات مل سکے اور اُن کی شکایت کا ازالہ اُن کی دہلیز پر کیا جاسکے۔

## ۴۔ کمرشل بینکوں کے ریجنل سربراہوں سے ملاقات

بینکنگ محتسب پاکستان نے دوران سال لاہور، راولپنڈی، کوئٹہ، پشاور، ملتان، فیصل آباد، سیالکوٹ اور گوجرانوالہ میں واقع کمرشل بینکوں کے علاقائی سربراہان سے ملاقاتیں کیں

۵- ATM کے احاطے میں نصب CCTV کے لیے بھی UPS-Backup کا انتظام ہونا چاہئے جیسا کہ ATM کے لیے مہیا کیا جاتا ہے۔

۱۲- بینکنگ کمپنیز آرڈیننس 1962 شق نمبر IV-A میں مجوزہ ترمیمات بینکنگ محتسب کے قانون میں مناسب ترمیم کی ضرورت ہے تاکہ بینکنگ محتسب کے دائرہ کار اور ذمہ داریوں کا مزید بہتر طور پر تعین کیا جاسکے۔ اس سلسلے میں اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو اس ایسی ترمیم کی نشاندہی کی گئی ہے تاکہ صارفین کی شکایتوں کا جلد از جلد ازالہ ممکن بنایا جاسکے۔

۱۳- بینکنگ محتسب کے پاس زیر غور شکایتوں کے بارے میں بینکوں کا عدالتوں کو رجوع کرنا

یہ دیکھنے میں آیا ہے کہ بعض اوقات کچھ بینک صارفین کی جانب سے شکایت کی بیرونی اور شنوائی کے دوران ہی عدالتوں کو رجوع کر لیتے ہیں۔ اس اقدام کا بنیادی مقصد یہ ہوتا ہے کہ بینکنگ محتسب سیکریٹریٹ میں کی جانے والی کارروائی کو روک دیا جائے چونکہ اس طرح وہ شکایات اس ادارے کے دائرہ کار سے خارج ہو جاتی ہیں۔ بینکوں کا یہ عمل نہ صرف شکایت کے حل میں تاخیر کی وجہ بنتا ہے۔ بلکہ شکایت کنندہ کو بھی اپنی لاچاری کا احساس دلاتا ہے اور اس طرح بینکاری نظام پر اس کا اعتماد مجروح ہوتا ہے۔

یہ امر اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے علم میں لایا گیا ہے تاکہ بینکوں کو ہدایت کی جائے کہ وہ بینکنگ محتسب کے ادارے کے فیصلے تک انتظار کریں اور اس کے بعد اگر چاہیں تو اپنی شکایت کے سلسلے میں مجاز عدالت سے رجوع کر سکیں۔

۱۰- نئے اکاؤنٹ میں /- 100,000 روپے یا اس سے زائد رقم اور دوسرے شہر کے بینک پر جاری کردہ چیک کا جمع کرنا

مشاہدہ میں آیا ہے کہ کھاتہ داروں کے چیک جعلی کھاتوں میں جمع کر کے رقم وصول کر لی جاتی ہے۔ چنانچہ ضرورت اس امر کی ہے کہ بینک نئے کھلنے والے اکاؤنٹ میں چیک کی وصولی کرتے وقت خاص طور پر محتاط رہیں اور اس ضمن میں نگرانی کا عمل مزید وسیع کر دیا جائے۔

اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو اس امر سے آگاہ کر دیا گیا ہے۔

۱۱- ATM سے متعلق سفارشات

ہم نے ATM سے متعلق متعدد شکایات موصول ہونے پر اسٹیٹ بینک کو مندرجہ ذیل سفارشات کی ہیں:

۱- رات 10:00 بجے کے بعد تمام ATM بند کر دیے جائیں ماسوائے ان ATM کے جو ہوائی اڈوں، ہسپتالوں یا ہوٹلوں میں نصب ہیں۔ دوسری صورت میں نگرانی کا مناسب بندوبست ہونا چاہئے اور گارڈ کو CCTV کے ذریعے ATM اور اُس کے گرد تمام صورتحال کا جائزہ لیتے رہنا چاہئے اور کسی مشکوک صورتحال میں گارڈ کے پاس کچھ ایسا انتظام ہونا چاہئے کہ وہ ATM کی جگہ کو باہر سے مقفل کر دے۔

۲- ATM کے نزدیک متعلقہ افسر کا فون نمبر آویزاں کیا جائے تاکہ ATM کے کام نہ کرنے کی صورت میں فوری رابطہ قائم کیا جاسکے۔

۳- ATM کی سکرین پر یہ ہدایت ہونی چاہئے کہ نقد رقم کی عدم ادائیگی کی صورت میں صارف کو اُس وقت تک انتظار کرنا چاہئے جب تک ATM دوبارہ اگلی Transaction کے لئے اشارہ دینے لگے۔ ATM کی سکرین پر بھی متعلقہ افسر سے رابطہ کا نمبر ہونا چاہئے جس کو صارف نے ATM کی کسی خرابی کی صورت میں اطلاع دینی ہے۔

۴- ATM کے احاطے میں نصب CCTV کی عدم کارکردگی کی رپورٹ اسٹیٹ بینک کو دی جائے خواہ یہ دورانہ کتنا ہی کیوں نہ ہو۔

کے قرضوں کی نوعیت سے ہوتا ہے اور اس اصول کا تعلق ان تصاویر سے قطعاً نہیں جس سے یہ ظاہر ہو کہ بینک برانچ میں کون داخل ہوا۔ کسی شک کی صورت میں کھاتہ دار کو CCTV ریکارڈنگ دکھانے سے انکار کرنے سے قبل بینک کو اپنے قانونی مشیر سے مشورہ کر لینا چاہئے۔

ہم نے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی توجہ اس جانب مبذول کرائی ہے۔

## ۸۔ بینک ملازمین کے خلاف انضباطی کارروائی

کئی ایسی شکایات بھی موصول ہوئی ہیں جن میں بینک کے اپنے نامزد انکوائری آفیسر نے رپورٹ دی کہ بینک ملازم کے عمل سے شکایت کنندہ کو نقصان ہوا ہے۔ مگر بینک نے شکایت کنندہ کے نقصان کا مدعا نہیں کیا۔ بینکوں کا اس قسم کا طرز عمل شکایات کے حل کرنے کے مراحل میں رکاوٹ بنتا ہے۔ بینکوں کے لیے لازم قرار دیا جانا چاہئے کہ ایسی صورت میں متعلقہ اسٹاف کے خلاف انکوائری کے دوران ہی اکاؤنٹ ہولڈر کا مالی نقصان پورا کر دینا چاہئے۔

ہم نے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی توجہ اس جانب بھی مبذول کرائی ہے۔

## ۹۔ واجب الادا اقساط کی ادائیگی کے باوجود رہن شدہ گاڑیوں کی نیلامی

ایسی شکایات بھی موصول ہوتی ہیں کہ بینک نے اپنی فنانس کی ہوئی گاڑی قبضہ میں لے لی مگر قرضدار کے واجب الادا اقساط ادا کرنے کے بعد بھی بینک نے گاڑی نیلام کر دی۔ ہمارا مشاہدہ ہے کہ بینک عموماً واجب الادا اقساط کے بجائے تمام قرضہ کی رقم کی مکمل ادائیگی کا مطالبہ کرتے ہیں۔

ہمارا خیال ہے کہ گاڑیوں کی نیلامی کا عمل شفاف ہونا چاہئے۔ کیونکہ مشاہدے میں آیا ہے کہ بینک اگرچہ اخباروں میں گاڑیوں کی نیلامی کا اشتہار دیتے ہیں مگر اس اشتہار کے بعد جو پیشکشیں وصول ہوتی ہیں تو اس بات کا کوئی ریکارڈ نہیں ہوتا کہ تمام پیشکشوں کا نیلام کنندہ نے باقاعدہ جائزہ لیا ہے۔

یہ مسئلہ بھی اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے علم میں لایا گیا ہے۔

درج پید اور موجودہ پید مختلف ہوتا ہے بعد میں ان کھاتوں میں مسروقہ چیک جمع کر دیئے جاتے ہیں۔

اسٹیٹ بینک آف پاکستان سے سفارش کی گئی ہے کہ درج بالا صورت میں کھاتہ کھولنے کیلئے تعارف کنندہ کی تصدیق ہونا ضروری قرار دیا جائے۔ مزید یہ کہ بینکوں کو پابند کیا جائے کہ کھاتہ کھولنے سے قبل کھاتہ دار کے موجودہ پید کی تصدیق کر لی جائے۔

## ۶۔ طویل مدتی ڈیپازٹ اسکیم میں منافع کی ادائیگی

مشاہدہ میں آیا ہے کہ طویل مدت کے ڈیپازٹ کے منافع کی شرح میں بینک اپنی صوابدید کے مطابق کمی بیشی کر دیتے ہیں مگر کھاتہ دار کو اس کی کوئی اطلاع نہیں دی جاتی اور نہ ہی ان کو اس بات کا موقع دیا جاتا ہے کہ وہ منافع میں کمی کی صورت میں اپنی رقم بلا کسی کٹوتی کے نکلو کر کسی اور اسکیم میں جمع کرا سکیں۔

ایک شکایت موصول ہوئی کہ بینک نے 5 سال کی مدت کے لیے جمع شدہ رقم پر 1.5% سالانہ کے حساب سے منافع دیا جبکہ ڈپازٹ سرٹیفکیٹ کی پشت پر اور اس سے متعلق تعارفی کتابچے میں تقریباً 15% منافع مشتہر کیا گیا تھا۔

اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو تجویز دی گئی ہے کہ کمرشل بینکوں کو اس بات کا پابند کیا جائے کہ وہ طویل مدتی ڈپازٹ پر اس شرح سے منافع دیں جو ڈپازٹ وصول کرنے کے وقت ظاہر کیا گیا تھا اور اس میں کسی تبدیلی کی صورت میں کھاتہ دار کو باقاعدہ تحریری طور پر اطلاع دی جائے اور انہیں اس بات کا حق دیا جائے کہ قبل از معیار رقم نکلوانے کی صورت میں ان سے کوئی کٹوتی نہیں کی جائیگی۔

## ۷۔ متاثرہ فریق کو CCTV کی ریکارڈنگ دکھانا

ایک شکایت کے دوران یہ بات مشاہدہ میں آئی کہ بینک نے کھاتہ دار کو CCTV کی ریکارڈنگ دکھانے سے یہ کہہ کر انکار کر دیا کہ ریکارڈ دکھانے سے بینک کی رازداری ختم ہو جائے گی جبکہ کھاتہ دار اس شخص کی شناخت چاہتا تھا جس نے اس کے گمشدہ چیک پر رقم وصول کی ہے۔

ہمارے خیال میں بینک کی اخفائے راز کی پالیسی کا تعلق اکاؤنٹ میں جمع شدہ رقم یا کھاتہ دار

چنانچہ ہم نے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو تجویز دی ہے کہ تجارتی بینکوں کو ہدایات جاری کی جائیں کہ ملکیت کے اصل کاغذات کو (خواہ وہ گاڑیوں سے متعلق ہوں یا دیگر جائیداد کے) محفوظ رکھنے کے طریقہ کار کو بہتر بنایا جائے اور ایسا نظام وضع کیا جائے کہ وقت ضرورت یہ کاغذات بغیر کسی وقت کے دستیاب ہو سکیں۔

### ۳۔ فرم کا اکاؤنٹ کھولنے کے لیے کم از کم شرائط کا تعین

مشاہدہ میں آیا ہے کہ Sole Prudential Regulations میں Sole Proprietorship اکاؤنٹ کھولنے کے لیے کم از کم شرائط کا تعین نہیں کیا گیا ہے۔ اس امر کی ضرورت محسوس کی گئی ہے کہ اس قسم کے اکاؤنٹ کھولنے کے لیے کم از کم شرائط طے کر دی جائیں۔

اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی توجہ اس جانب مبذول کرائی گئی ہے تاکہ ضروری کارروائی عمل میں لائی جاسکے۔

### ۴۔ متوازی بینکاری اور جعلی چیکوں کی ادائیگی

اس سال بینکنگ محتسب کو بہت سی ایسی شکایات موصول ہوئی ہیں جو ”متوازی بینکاری“ اور چیک بکوں کے اجراء کے وقت ان سے چیکوں کے نکالے جانے سے متعلق ہیں۔ اس قسم کے واقعات پر قابو پانے کے لیے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو یہ مشورے دیئے گئے کہ بینک

i. اپنی ڈپازٹ سلف کے کاؤنٹر فائل پر اپنے کھاتہ داروں کے لیے یہ انتباہ چھپو ادیں کہ اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ وصول ہونے پر قوم اور ان کے جمع ہونے کی تاریخ کا کاؤنٹر فائل سے اچھی طرح موازنہ کر لیں۔

ii. چیک بک پر بھی کھاتہ داروں کے لیے ایک انتباہ چھپو ادیا جائے کہ چیک بک کی وصولی کی رسید دینے سے قبل چیک بک میں موجود تمام چیکوں کو اچھی طرح گن لیں۔

### ۵۔ نئے اکاؤنٹ کھولنے کیلئے تعارف کنندہ کی شرط کے نفاذ کا

#### از سر نو جائزہ لئے جانا

ایسی شکایات بھی موصول ہوتی ہیں جن میں برانچوں میں CNIC کی NADRA سے Verisys سے تصدیق کے بعد اکاؤنٹ کھول دیئے جاتے ہیں جبکہ ان CNIC میں

شکایات سے متعلق تحقیقات کے دوران جہاں کہیں بھی نظام میں سقم پایا جاتا ہے تو ایسی باتوں سے فوراً متعلقہ بینک کی انتظامیہ کو آگاہ کیا جاتا ہے۔ علاوہ ازیں معاملہ کی سنگین نوعیت کے پیش نظر اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو بھی رپورٹ دی جاتی ہے تاکہ اس ضمن میں مناسب اقدام کئے جاسکیں۔

2010 میں شکایات کی تحقیقات کے دوران یہ مشاہدہ بھی کیا گیا کہ اکثر اوقات بینکنگ کے مروجہ اصولوں اور اسٹیٹ بینک آف پاکستان کی ہدایات کو بھی پس پشت ڈال دیا جاتا ہے۔ ایسے معاملات سے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو آگاہ کیا گیا تاکہ اس ضمن میں مناسب احکامات جاری کئے جاسکیں۔

### ۱۔ فراڈ میں بینک کے عملے کا ملوث پایا جانا

ہماری تحقیقات کے مطابق اگر بینک کا کوئی افسر/ملازم فراڈ کا مرتکب پایا جاتا ہے تو بینک اُسے نوکری سے برخواست کر دیتا ہے۔ تاہم بعد میں اس برخواستگی کو اس کے استعفیٰ میں تبدیل کر دیا جاتا ہے۔ ہمارے مشاہدے میں آیا ہے کہ اگر بینک کا ملازم بغیر کسی الزام کے بینک کی ملازمت چھوڑتا ہے تو وہ بینکنگ کے کسی اور ادارے میں ملازم ہو سکتا ہے اور وہاں پر اُس کے فراڈ میں ملوث ہونے کے امکانات بہت زیادہ ہوتے ہیں۔

فراڈ میں ملوث فرد کا بینکنگ نظام میں رہنا اور کسی دوسرے فراڈ میں ملوث ہونے کے امکان کو ختم کرنے کیلئے ہم نے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو تجویز دی ہے کہ پاکستان بینکرز ایسوسی ایشن ایسے بینک ملازمین کا باقاعدہ ریکارڈ رکھے اور تمام بینک کسی سابق ملازم کو اپنے ادارے میں جگہ دینے سے قبل پاکستان بینکرز ایسوسی ایشن کے ریکارڈ سے اچھی طرح چیک کر لیں اور کامل اطمینان کے بعد ہی اسے بینک میں ملازمت دی جائے۔

### ۲۔ بینک کی تحویل میں منقولہ وغیر منقولہ جائیداد کے کاغذات کے تحفظ کے اقدامات

گاڑیوں کے قرضوں کے سلسلے میں بہت سے ایسے واقعات ہمارے علم میں لائے گئے کہ گاڑیوں کے اصل کاغذات کی فائل بینک میں دستیاب نہ تھی۔ اس امر کا نقصان کار کے مالک کو ہوتا ہے کیونکہ کار کو فروخت کرنے کی صورت میں اصل کاغذات کی عدم موجودگی کے سبب اُسے اصل قیمت سے کم رقم ملتی ہے۔



میں شکایت درج کرانے کی نوبت ہی نہ آتی۔ جب بینک کی غلطی کی نشاندہی کی گئی تو بینک کی انتظامیہ نے صرف اتنا کہنا مناسب سمجھا کہ ”شکایت کنندہ کی جانب سے جمع کرائی گئی ایک رقم کا اندراج نہ ہو سکا تھا“۔ اس ضمن میں شکایت کنندہ سے نہ تو کسی قسم کی معذرت کی گئی اور نہ ہی اس تکلیف پر جو شکایت کنندہ کو بلاوجہ برداشت کرنا پڑی بینک کی جانب سے کسی تاسف کا اظہار کیا گیا۔

اسی نوعیت کی ایک اور شکایت میں شکایت کنندہ نے کارفنانس حاصل کیا مگر ماہوار اقساط وقت پر جمع نہ کر سکا۔ بینک نے کار قبضہ میں لے کر اس کو نیلام کر دیا کیونکہ چار اقساط واجب الادا تھیں مگر نیلامی کا اشتہار نہیں دیا گیا۔ شکایت کنندہ نے الزام لگایا کہ بینک نے مارکیٹ ریٹ سے کم پر گاڑی نیلام کی جبکہ بینک نے اپنے موقف پر اصرار کیا کہ گاڑی باقاعدہ اشتہار کے بعد پیشکش حاصل کرنے کے بعد فروخت کی گئی ہے۔ بینکنگ محتسب کی تحقیقات کے دوران بینک نے اس بات کا اقرار کیا کہ گاڑی نیلامی کے اشتہار کے بغیر ہی کسی کو بیچ دی گئی تھی۔

یہ اور اسی قسم کے بہت سے واقعات اس امر کی غمازی کرتے ہیں کہ ایک صحت مند اور ترقی پذیر نظام بینکاری کیلئے سروس کے معیار کو بہتر بنانے کے لئے ابھی بینکوں کو بہت سے اقدامات کی ضرورت ہے۔ آج کے مسابقتی دور میں دوسری سروس انڈسٹری کی طرح بینکنگ میں بھی گاہک کے اطمینان کا خیال رکھنا ہوگا اور بینکوں کو عوامی شکایات دور کرنے کیلئے اپنی کارکردگی کو مزید فعال کرنا ہوگا۔ یہ تب ہی ممکن ہو سکے گا جب شکایات پر کان دھرے جائیں اور بینک افسران اُن کے مسائل کے حل کیلئے سنجیدہ ہوں۔

گزشتہ سال کی رپورٹ میں ہم نے بینکوں میں کام کرنے والے بعض ایسے اسٹاف اراکین کا ذکر کیا تھا جو بہتر سروس کے تصور سے عاری ہیں۔ اس حقیقت سے انکار نہیں کیا جاسکتا کہ اکثر نادانستگی میں غلطیاں سرزد ہو جاتی ہیں مگر بہتر یہ ہوتا ہے کہ ان کو خوشدلی سے تسلیم کر کے ازالے کی کوشش کی جائے نہ کہ غلطیوں کے دفاع میں اپنی ساری کوششیں صرف کر دی جائیں جبکہ بینک کی غلطی کا واضح ثبوت بھی موجود ہو۔ مناسب تو یہ ہے کہ شکایات کو اپنے نظام میں بہتری کا ذریعہ سمجھا جائے اور اس بابت مناسب اقدامات کئے جائیں۔ مگر عموماً دیکھنے میں آتا ہے کہ جب بھی شکایت موصول ہوتی ہیں ان کا جائزہ وسعت نظر اور وسعت قلبی سے نہیں لیا جاتا۔ 2010 میں بھی بعض ایسے مواقع دیکھے گئے جہاں بینکوں نے شکایات کے ازالہ کے بجائے کھاتہ دار سے بے اعتنائی اور مسئلے سے بے توجہی اختیار کرتے ہوئے ابتدائی تحقیقات کی بھی ضرورت محسوس نہ کی حتیٰ یہ کہ شکایات کی نوعیت ہی معلوم کی جاتی۔

اس قسم کی ایک شکایت میں شکایت کنندہ نے الزام لگایا کہ نئی چیک بک جاری کرتے وقت بینک کے عملہ نے ایک چیک نکال لیا۔ بعد ازاں اُس چیک پر کھاتہ دار کے جعلی دستخط کر کے -/400,000 روپے نکھول لئے گئے۔ شکایت موصول ہونے کے بعد باقاعدہ سماعت کے دوران اصل چیک کے معائنہ پر نوٹ کیا گیا کہ اس پر موجود دستخط کھاتہ دار کے اصل دستخطوں سے بالکل مماثلت نہیں رکھتے تھے۔ چنانچہ دونوں فریق اس بات پر رضامند ہو گئے کہ چیک پر موجود دستخط کا Handwriting Expert سے معائنہ کرایا جائے۔ ایکپہرٹ کی رائے کے مطابق بھی چیک پر موجود دستخط جعلی نکلے۔ رپورٹ آنے کے بعد بھی بینک اس شکایت کی تلافی کیلئے تیار نہ تھا اور دلیل یہ پیش کی کہ وہ چیک پر دستخط کا معائنہ کرانے کیلئے تو رضامند ہوئے تھے، مگر اس کی بنیاد پر کھاتہ دار کو رقم کی ادائیگی کے بارے میں کسی تجویز پران کی رضامندی شامل نہ تھی۔

ایک اور شکایت کنندہ نے مطلع کیا کہ اس نے 2006 میں کار کے لئے قرض لیا اور تمام اقساط جون 2010 تک ادا کر دیں۔ جب اس نے گاڑی کی ملکیت اپنے نام کرانے کیلئے بینک سے NOC کا مطالبہ کیا تو اُس کو بتایا گیا کہ -/240,000 روپے ابھی اُس کے ذمہ واجب الادا ہیں۔ جب بینک سے اس بابت تفصیلات طلب کی گئیں تو معلوم ہوا کہ شکایت کنندہ کو صرف -/125,000 روپے ادا کرنا تھے۔ اگر متعلقہ عملہ شکایت وصول ہونے پر پیش کی جانے والی رسیدات اور متعلقہ کھاتہ پر فوراً کر لیتا تو بینکنگ محتسب کے دفتر

## اس سال حل کی جانے والی شکایات کا خلاصہ درج ذیل ہے۔

چارجر، مارک اپ، قرضوں کی معافی، بینک ڈیپازٹ پر کم شرح پر منافع کی ادائیگی یا بینک ملازمین کی اپنے حالات کار سے متعلق ایسی شکایات تھیں جو بینکنگ محتسب کے دائرہ اختیار میں نہیں آتیں۔

157	یکم جنوری 2010 کو بقیہ حل طلب شکایات
1047	سال 2010 میں وصول ہونے والی شکایات
1204	وہ شکایات جن پر احکامات (آرڈر) جاری کئے گئے
94	مصالحتی کاوش سے ازالہ کی جانے والی شکایات
822	رد کردہ شکایات
182	گل شکایات
1098	31 دسمبر 2010 کو بقیہ حل طلب شکایات
106	

سال 2009 اور 2010 کے دوران موصول ہونے والی شکایات میں فراڈ سے متعلق شکایتوں میں تعداد اور تناسب دونوں لحاظ سے اضافہ ہوا ہے۔ متوازی بینکاری، جس میں بینک کا ملازم رقوم کا اندراج اپنی ذاتی ڈائری میں کرتا ہے، اور کھاتہ داروں کی رقم کی خورد برد کی شکایات اس سال درج کرائی گئیں۔ کوئٹہ، ڈیرہ اسماعیل خان اور فیصل آباد سے موصول ہونے والی ایسی فراڈ کی چند شکایات کا فیصلہ شکایت کنندگان کے حق میں ہوا جن میں ڈیڑھ کروڑ روپے تک کی رقم خورد برد کی گئی تھی۔

لازمی طور پر یہ ایک غلط روش ہے جس کی بڑھتی ہوئی تعداد پر بینکوں کی انتظامیہ کو مناسب اقدام کرنے چاہئیں۔ اس بڑھتے ہوئے منفی رجحان کو روکنے کیلئے بینکوں کو اپنے آڈٹ اور داخلی کنٹرول کے نظام کو مزید مضبوط کرنے کے ساتھ ساتھ اپنے اسٹاف کی دیانتداری اور امانتداری کی اقدار کو پروان چڑھانے کیلئے مناسب تربیت پر زور دینے کی ضرورت ہے۔

یہ امر بھی مشاہدے میں آیا ہے کہ کسی فراڈ میں ملوث بینک کا عملہ عموماً اُس وقت بینک کی ملازمت چھوڑ دیتا ہے جب اُس کی بد اعمالیوں کا پردہ فاش ہونے لگتا ہے۔ یا پھر بینک انتظامیہ ایسے افراد سے استعفیٰ لے لیتی ہے۔ یہ قطعاً طور پر ایک درست عمل نہیں ہے کیونکہ ایسے افراد جنہیں بینک میں فراڈ کی بناء پر فارغ کیا گیا دوسرے بینک میں جا کر بھی اپنی پرانی بھروسہ کو ترک نہیں کرتے۔

15%	بلوچستان، خیبر پختون خواہ، سندھ
31%	کراچی
19%	پنجاب (شمالی) آزاد کشمیر
19%	لاہور
16%	پنجاب (جنوبی)
1047	گل شکایات

دوران سال تقریباً 17 فیصد شکایات کو ابتدائی جائزے کے بعد ہی مسترد کر دیا گیا۔ جن میں سے 34 فیصد شکایات میں متعلقہ بینک کو نوٹس نہیں دیا گیا تھا۔ 8 فیصد شکایات مائیکرو فنانس اداروں، نان بینکنگ فنانس کمپنیز اور میوچل فنڈز کے خلاف تھیں۔ یہ ادارے بینکنگ محتسب کے دائرہ اختیار میں شامل نہیں ہیں۔ جبکہ 16 فیصد شکایات وہ تھیں جو کسی عدالت یا اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے پاس زیر التواء تھیں یا ان اداروں کی جانب سے فیصلہ صادر ہو چکا تھا۔ بقیہ مسترد شکایات بینک کی داخلی پالیسی، شیڈول آف

## صرفی سہولیات (Consumer Products) کی مزید تفصیل درج ذیل ہے۔

نمبر شمار کیلنگری	شکایات کی تعداد 2010 میں	شرح فیصد (%)	شکایات کی تعداد 2009 میں	شرح فیصد (%)
1	32	11	53	12
2	94	31	116	25
3	177	58	286	63
کل	303		455	

درج بالا جدول سے ظاہر ہوتا ہے کہ صرفی سہولیات سے متعلق شکایات میں کمی واقع ہوئی ہے۔ اس کی دو وجوہات ہو سکتی ہیں۔

(۱) صرفی سہولیات کیلئے قرضہ جات میں کمی ہونا۔

(۲) بینکوں کی جانب سے سروس کے معیار میں بہتری۔

ہماری ہر ممکن کوشش ہوتی ہے کہ مصالحتی عمل کے ذریعے شکایات کا حل تلاش کیا جائے۔ عام طور پر شکایات موصول ہونے کے بعد بینک شکایت کنندگان سے رابطہ کرتے ہیں اور ان کی شکایات کا ازالہ کرنے کے بعد ان سے مطمئن ہونے کا خط حاصل کر لیتے ہیں۔ یہ عمل بینکنگ محتسب کے قیام کے مقصد کو پورا کرتا ہے کہ جلد از جلد شکایت کنندہ کی دادرسی ہو جائے۔

اگر شکایت کا ازالہ درج بالا طریقہ کے مطابق نہیں ہو پاتا تو معاملہ کی باقاعدہ تحقیق کے بعد بینک کیلئے ایک قابل عمل مشورہ تجویز کیا جاتا ہے جو عام طور پر بینکوں کیلئے قابل قبول ہوتا ہے اور شکایت کنندہ کی دادرسی ہو جاتی ہے۔

اگر ہمارا مشورہ بینک اور شکایت کنندہ کسی ایک کیلئے بھی قابل قبول نہ ہو تو بینکنگ کمپینز آرڈیننس 1962 کی شق (3) D-82 کے تحت باقاعدہ سماعت کے دوران فریقین کو اپنا موقف بیان کرنے کا موقع فراہم کیا جاتا ہے اور اس کے بعد بینکنگ محتسب کے باقاعدہ احکامات کا اجراء کیا جاتا ہے۔

ہم اس جدول میں بینکنگ محتسب کے قیام سے اب تک جاری ہونے والے احکامات (آرڈر) کی تعداد کا تقابلی جائزہ پیش کر رہے ہیں۔

سال	جن شکایات کا ازالہ کیا گیا	جاری کئے گئے آرڈر
2005	225	2
2006	665	52
2007	772	63
2008	337	47
2009	1776	62
2010	916	94

مصالحتی عمل اور باقاعدہ سماعت کے ذریعے ہونیوالی شکایات کا تقابلی جائزہ رپورٹ کے انگریزی حصہ میں موجود ہے۔

بینکنگ محتسب کے ادارے کو عام طور پر دو طرح کی شکایات موصول ہوتی ہیں۔

### الف) غیر رسمی

وہ جو کسی معمولی نوعیت کے مسئلہ سے متعلق ہو اور جس کے بارے میں شکایت کنندہ نے ضابطہ کی تمام شرائط پوری نہ کی ہوں۔

ان شکایات کے موصول ہونے کے بعد شکایت کنندہ کو ضابطہ کی شرائط سے آگاہ کیا جاتا ہے اور جہاں ضرورت ہو وہاں بینکوں کو مسئلہ کے حل کے لیے کہا جاتا ہے۔ اس سال 2138 ایسی شکایات موصول ہوئی ہیں۔ جبکہ 2009 میں ہمیں ایسی 1615 شکایات موصول ہوئیں تھیں۔

### ان شکایات کی مزید تفصیل یہ ہے:

- 1- شکایت کنندگان کو جو ہمارے دفاتر میں آئے اور سہولیات بہم پہنچائی گئیں 348
- 2- تحریری شکایات جن میں ضابطہ کی شرائط پوری نہیں کی گئی تھیں 1181
- 3- شکایات جو بذریعہ ای۔ میل موصول ہوئیں 609
- کل غیر رسمی شکایات 2138

### ب) باضابطہ شکایات

وہ شکایات جو بینکنگ کمپینز کے قانون مجریہ 1962 کے تحت جاری کردہ ضابطہ کی تمام شرائط پوری کرنے کے بعد داخل کی گئیں، بالفاظ دیگر شکایت مروجہ فارم پر اوتھ کشنر کی تصدیق کے ساتھ اور متعلقہ بینک کو مسئلہ کو حل کرنے کیلئے ضابطہ کے تحت تحریری نوٹس دینے کے بعد درج کرائی گئی ہو۔

اس سال ایسی باضابطہ 1047 شکایات موصول ہوئیں۔ اس طرح ماہانہ اوسطاً 87 شکایات موصول ہوئیں جو کہ سال گزشتہ کی اوسط تعداد 134 شکایات سے 35% کم ہے۔ جس کی ایک اہم وجہ غیر رسمی شکایات میں اضافہ ہے کیونکہ اب شکایت کنندہ کی صحیح رہنمائی کرنے سے کئی شکایات ابتدائی مرحلے میں ہی حل ہو جاتی ہیں۔

درخواستوں کی وصولی کا سالانہ جائزہ انگریزی حصہ میں با تفصیل دیکھا جاسکتا ہے۔

کے زیر غور ہوں۔ بینکوں کے ملازمین کی ضابطہ کار سے متعلق شکایات بھی بینکنگ محتسب کے دائرہ اختیار سے خارج ہیں۔

### عوامی آگاہی

بینکنگ محتسب کے تجویز کردہ شکایت فارم، عمومی سوالات پر مشتمل کتابچہ، اشتہاری پوسٹر ”بینکنگ محتسب اور آپ“، اُردو اور انگریزی زبانوں میں تمام تجارتی بینکوں کو مہیا کئے گئے ہیں تاکہ وہ اپنی برانچوں میں عوام کو بینکنگ محتسب کے دائرہ کار اور طریقہ کار سے متعلق آگاہی فراہم کر سکیں۔ علاوہ ازیں بینکنگ محتسب کی سفارش پر اسٹیٹ بینک آف پاکستان نے بینکوں کو یہ ہدایات بھی جاری کی ہیں کہ امسال سے وہ اپنے کھاتہ داروں کو اسٹیٹمنٹ آف اکاؤنٹ بھیجتے وقت یہ مہر بھی ثبت کریں گے کہ کھاتہ دار اپنی شکایات کے سلسلے میں بینکنگ محتسب کے ادارے سے رجوع کریں۔

بینکنگ محتسب کی ویب سائٹ کو باقاعدگی سے تازہ ترین اطلاعات سے مرصع کیا جاتا ہے۔ شکایت کے اندراج کا طریقہ کار (جو شکایت فارم کے ساتھ پرنٹ کیا جاسکتا ہے) اور بینکنگ محتسب کی طرف سے جاری کردہ احکامات کے خلاف اپیل کا طریقہ کار اور بینکنگ محتسب کی سالانہ رپورٹ ویب سائٹ پر نمایاں ہیں۔ اس کے علاوہ منتخب شکایات اور اُن سے متعلق بینکنگ محتسب کے جاری کردہ احکامات بھی بینکاروں کی رہنمائی اور عوامی معلومات کیلئے ویب سائٹ پر مشتہر کئے جاتے ہیں۔

### انتظامی اخراجات

بینکنگ محتسب پاکستان کے ادارے کے مکمل اخراجات تمام بینکوں پر تناسب سے تقسیم کردیئے جاتے ہیں۔ سال 2010 میں کل انتظامی اخراجات -/60,334,449 روپے رہے ہیں جبکہ گزشتہ سال 2009 میں یہ اخراجات -/47,499,869 روپے تھے۔ اس اضافہ کی وجوہات ملازمین کی تنخواہوں میں اضافہ، دفتر کے کرایہ میں سالانہ اضافہ، بجلی اور دیگر اشیاء، اسٹیشنری اور سفری اخراجات کے ریٹس میں اضافہ شامل ہیں۔ اس کے علاوہ 2010 میں مرحلہ وار پرانے کمپیوٹرز کی جگہ نئے اور جدید کمپیوٹرز حاصل کئے گئے اور اضافی طور پر ملتان میں نئے علاقائی دفتر کے قیام سے متعلق اخراجات بھی شامل ہیں۔

بینکنگ محتسب کا ادارہ تجارتی بینکوں اور صارفین کے درمیان تنازعات کو مصالحت سے طے کرانے کیلئے قائم کیا گیا ہے۔ اگر تنازعات باہمی افہام و تفہیم سے طے نہ ہو سکیں تو قانون کے مطابق احکامات کا اجراء کیا جاتا ہے۔

دنیا کے بیشتر ممالک میں بینکنگ محتسب کے ادارے قائم کئے گئے ہیں اور ان اداروں کے قیام سے متعلقہ ممالک میں بینکنگ انڈسٹری کے نظام میں خاطر خواہ تبدیلی آئی ہے اور یہ نظام مضبوط ہوا ہے۔ ان اداروں کے قیام اور ان کی مساعی جیلہ سے بینکوں کو یہ باور کرانے میں کامیابی ہوئی ہے کہ بینکنگ نظام کی ترقی کیلئے اپنے کھاتہ داروں کو بہتر سروس مہیا کرنا ان کی ذمہ داری ہے۔

ہمارے ملک عزیز میں بینکنگ محتسب کے ادارے کا قیام اسٹیٹ بینک آف پاکستان اور وفاقی حکومت کی اُس دیرینہ خواہش کی تکمیل کرتا ہے کہ بینکوں کے خلاف شکایات کے ازالہ کیلئے ایک ایسا فعال نظام تشکیل دیا جائے جو غیر جانبداری اور مکمل خود مختاری کے ساتھ بینکنگ انڈسٹری اور صارفین کے درمیان تنازعات کا بجلت فیصلہ کر سکے۔

### دائرہ اختیار

بینکنگ محتسب کا ادارہ، پاکستان میں واقع تمام تجارتی بینکوں سے متعلق ان شکایات پر غور کرتا ہے جو کہ ان بینکوں کی بیکاری سے متعلق سہولیات اور خدمات سے تعلق رکھتی ہوں۔

اس ضمن میں بینکنگ محتسب کو مکمل طور پر اختیار دیا گیا ہے کہ وہ تجارتی بینکوں سے اُن کے خلاف درج شکایات کے سلسلے میں تمام ضروری معلومات حاصل کر سکتا ہے۔ یہ تمام معلومات مکمل صیغہ راز میں رکھی جاتی ہیں۔

تاہم بینکنگ محتسب پاکستان کسی بینک کو قرضوں کے اجراء سے متعلق ہدایت نہیں کر سکتا۔ بعینہ قرضوں پر مارک اپ پالیسی، قرضوں کی پالیسی، اور اسی طرح ان شکایات کے بارے میں ہدایات جاری نہیں کر سکتا جو بینکوں کی ان خدمات سے متعلق ہوں جن کے معاوضہ کا باقاعدہ اندراج متعلقہ بینک کے جاری کردہ شیڈول آف چارجز کے مطابق ہو۔

علاوہ ازیں بینکنگ محتسب پاکستان کا ادارہ ان امور پر بھی غور نہیں کر سکتا جن پر اسٹیٹ بینک آف پاکستان یا کوئی مجاز عدالت فیصلہ دے چکی ہو یا وہ امور ان اداروں





۳	تعارف
۳	دائرہ اختیار
۳	عوامی آگاہی
۳	انتظامی اخراجات
۴	کارکردگی
۶	فرائض کی ادائیگی کا معیار
۷	بینکاری میں نظامی مسائل اور بہتری کے لئے چند سفارشات
۷	فراڈ میں بینک کے عملے کا ملوث پایا جانا
۷	بینک کی تحویل میں منقولہ وغیر منقولہ جائیداد کے کاغذات کے تحفظ کے اقدامات
۷	فرم کا اکاؤنٹ کھولنے کے لیے کم از کم شرائط کا تعین
۷	متوازی بینکاری اور جعلی چیکوں کی ادائیگی
۷	نئے اکاؤنٹ کھولنے کے لئے تعارف کنندہ کی شرط کے نفاذ کا ازسرنو جائزہ لئے جانا
۸	طویل مدتی ڈیپازٹ اسکیم میں منافع کی ادائیگی
۸	متاثرہ فریق کو CCTV کی ریکارڈنگ دکھانا
۸	بینک ملازمین کے خلاف انضباطی کارروائی
۸	واجب الادا اقساط کی ادائیگی کے باوجود رہن شدہ گاڑیوں کی نیلامی
۹	نئے اکاؤنٹ میں -/100,000 روپے یا اس سے زائد رقم اور دوسرے شہر کے بینک پر جاری کردہ چیک کا جمع کرنا
۹	ATM سے متعلق سفارشات
۹	بینکنگ کمینیز آرڈیننس 1962 شق نمبر IV-A میں مجوزہ ترمیمات
۹	بینکنگ محتسب کے پاس زیر غور شکایتوں کے بارے میں بینکوں کا عدالتوں کو رجوع کرنا
۱۰	دوران سال عملی اقدامات
۱۰	تنازعات کا جلد از جلد فیصلہ
۱۰	ریجنل آفس ملتان کا قیام
۱۰	انصاف کی فراہمی شکایت کنندہ کی دہلیز پر
۱۰	کمرشل بینکوں کے ریجنل سربراہوں سے ملاقات
۱۰	انٹرنیشنل نیٹ ورک آف فنانشل سروسز اور امپڈسمین ایسوسی ایشن کی رکنیت
۱۰	ایشین اور امپڈسمین ایسوسی ایشن کی کانفرنس اور تربیتی پروگرام
۱۱	ٹیکنالوجی
۱۱	انٹرنل آڈیٹرز کی تقرری
۱۱	ملازمین کے حالات کار سے متعلق اقدامات
۱۲	چند چیدہ شکایتوں کی نظیر۔ کیس سٹڈیز
۱۹	شکایت کنندہ کیا کہتے ہیں



سالانہ رپورٹ

2010



بینکنگ محتسب پاکستان

MORTGAGES ATM CASH DRAFT PAY ORDERS MARK UP  
ZAKAT BANK ACCOUNTS BANKING LAWS  
PAY ORDERS  
CREDIT CARD ONLINE PAYMENTS  
HOME REMITTANCE MARK UP CASH  
REMITTANCE LOCK EXCHANGERATES  
NEGOTIABLE INSTRUMENTS DRAFT SET OFF  
LOCKERS HOME INSTRUMENTS  
ZAKAT DEDUCTIONS  
CHARGE CHARGE  
HOME REMITTANCE KING CASH  
UTILITY SET OFF  
EXPORT  
BANK ACCOUNTS BANKING LAWS