سوال ۱۵ کیا مجھے اپنی شکایت کے سلسلے میں کراچی آنا ہوگا؟

جواب جی نہیں ۔ اگر ضرورت ہوئی تو ہم آپ کے گھر کے قریب ترین بینکنگ محتسب کے ذیلی دفتر میں ملاقات کا بندوبست کریں گے۔

سوال ۱۶ عموماً شکایت کی تفتیش میں کتنا وقت لگ جاتا ہے؟

جواب عام طور پر ہماری کوشش ہوتی ہے کہ تقریباً ۲ ماہ میں معاملات طے پا جائیں لیکن ایسی صورت میں جہاں معاملات گنجلک ہوں کچھ تاخیر ہو سکتی ہے۔

سوال ۱۷ کیا آپ کے ہاں عدالتوں کی طرح سماعت ہوتی ہے؟

جواب عموماً اس سے اجتناب کیا جاتا ہے اور ہماری کوشش ہوتی ہے کہ مصالحانہ طریقہ سے دوستانہ ماحول میں شکایتیں رفع ہو جائیں۔ تاہم بعض صورتوں میں سہ طرفہ میٹنگ / سماعت کی ضرورت پڑتی ہے۔ ایسی میٹنگوں/سماعت میں آپ کو بھی بلایا جائے گا۔ ہماری کوشش ہوتی ہے کہ ایسی میٹنگ/ سماعت شکایت کنندہ کی رہائش کے قریب ترین دفتر میں بلائی جائے۔

سوال ۱۸ کیا ہر بینک بینکنگ محتسب کے فیصلے کا پابند ہے؟

جواب جی ہاں۔ تاہم بینک اگر چاہے تو ہمارے فیصلہ کے خلاف ۳۰ دنوں میں اسٹیٹ بینک میں اپیل دائر کر سکتا ہے۔ اگر اس مدت میں اپیل دائر نہیں کی جاتی تو بینک کو ہمارے فیصلہ پر عمل کرنا ضروری ہوگا۔

سوال ۱۹ میں بینکنگ محتسب کے فیصلہ کے خلاف کہاں اپیل کر سکتا ہوں؟

جواب آپ بھی حتمی فیصلہ کے ۳۰ دن کے اندر اسٹیٹ بینک میں اپیل کر سکتے ہیں یا پھر عدالت سے رجوع کر سکتے ہیں۔

سوال ۲۰ کیا میں بینکنگ محتسب کے ہاں شکایت درج کروانے کے بعد عدالت کو رجوع کرنے کے اپنے حق سے محروم تو نہیں ہو جاؤں گا؟

جواب جی نہیں۔ یہ حق آپ کو ہمیشہ حاصل رہے گا۔ تاہم اگر آپ ہمارے فیصلے سے پہلے عدالت کو رجوع کرنا چاہیں تو ہمیں ضرور مطلع کریں ایسی صورت میں ہم قانون کے مطابق آپ کی درخواست کو داخل دفتر کر دیں گے چونکہ عدالت میں درخواست دائر ہونے کے بعد ہم قانوناً اس درخواست کو سننے کے مجاز نہیں رہیں گے۔

سوال ۲۱ بینکنگ محتسب کے فیصلہ پر عمل کرنے میں بینک عموماً کتنا وقت لیتے ہیں؟

جواب بینک پر لازم ہے کہ وہ فیصلہ کے ۴۰ دن کے اندر اس پر عمل درآمد کرے۔ بشرطیکہ اس نے ۳۰ دن کے اندر اسٹیٹ بینک آف پاکستان میں فیصلہ کے خلاف اپیل دائر نہ کر دی ہو۔

عام طور پر پوچھے جانے والے سوالات

(ترمیم فروری 2010)

بینکنگ محتسب پاکستان

کراچی سیکریٹریٹ
پانچویں منزل شاہین کمپلیکس
ایم۔ آر۔ کیانی روڈ، کراچی
فون نمبر: 92-021-99217334-39
فیکس نمبر: 92-021-99217375
ای میل: info@bankingmohtasib.gov.pk
ویب سائٹ: www.bankingmohtasib.gov.pk

علاقائی دفتر لاہور
معرفت اسٹیٹ بینک آف پاکستان
بینکنگ سروسز کارپوریشن
شارع قائداعظم لاہور
فون نمبر: 92-042-99210444
فیکس نمبر: 92-042-99210421

علاقائی دفتر پشاور
معرفت اسٹیٹ بینک آف پاکستان
بینکنگ سروسز کارپوریشن
صدر روڈ پشاور
فون نمبر: 92-091-9213438
فیکس نمبر: 92-091-9213439

علاقائی دفتر کوئٹہ
معرفت اسٹیٹ بینک آف پاکستان
بینکنگ سروسز کارپوریشن
شارع عباس علی کوئٹہ
فون نمبر: 92-081-9203144
فیکس نمبر: 92-081-9203145

علاقائی دفتر راولپنڈی
معرفت اسٹیٹ بینک آف پاکستان
بینکنگ سروسز کارپوریشن
دی مال راولپنڈی
فون نمبر: 92-051-9273252
فیکس نمبر: 92-051-9273253

سوال ۱ بینکنگ محتسب کے قیام کا کیا مقصد ہے؟

جواب مالیاتی شعبہ کی بہتر کارکردگی کے لیے حکومت نے ایک ایسا خودمختار ادارہ تشکیل دیا جو غیر جانب داری سے بینکوں کے خلاف صارفین کی شکایت کی تفتیش کرے اور اُن کا ازالہ کر سکے نیز یہ خدمت بلا معاوضہ اور بروقت ہو۔

سوال ۲ کیا کوئی ایسا بینک یا مالیاتی ادارے بھی ہیں جس کے خلاف بینکنگ محتسب کے پاس شکایت درج نہیں کرائی جاسکتی؟

جواب جی ہاں: مندرجہ ذیل اداروں کے خلاف بینکنگ محتسب کے پاس شکایت نہیں کی جاسکتی۔ اسٹیٹ بینک آف پاکستان، مائیکروفنانس بینک، انویسٹمنٹ کمپنیز، انوسٹمنٹ بینکس، انشورنس کمپنیز، میوچول فنڈز، ونچر کیپٹل کمپنیز، لیزنگ کمپنیز، ڈیولپمنٹ فنانس ادارے، این آئی ٹی، ہاؤسنگ فنانس کمپنیز، پاکستانی بینکوں کی بیرونی برانچیں اور ان کے ذیلی ادارے (سبسیڈیز)۔

سوال ۳ کیا بینکنگ محتسب کا ادارہ خودمختار ہے؟

جواب جی ہاں: بینکنگ محتسب قانونی طور پر ایک مکمل خودمختار ادارے کے طور پر وجود میں لایا گیا ہے۔

سوال ۴ بینکنگ محتسب کا ادارہ کس طرح کی شکایتوں پر غور کرسکتا ہے؟

جواب یہ ادارہ بینکوں کی ناقص کارکردگی، بلاجواز احکامات، من مانے یا ناانصافی پہ مبنی اقدامات، روزمرہ کے بینکنگ مسائل اور بینکنگ کے مروّجہ قوانین کی خلاف ورزی، قرضوں کی واپسی کے سلسلے میں نازیبا سلوک اور اس کے علاوہ سرکاری بینکوں میں رشوت ستانی، اقربا پروری اور دیگر انتظامی بے قاعدگیوں سے متعلق شکایتوں پر غور کرسکتا ہے۔

سوال ۵ بینکنگ محتسب کا ادارہ کس قسم کی شکایتوں پر غور نہیں کرسکتا؟

جواب یہ ادارہ کسی بینک کو یہ ہدایت جاری نہیں کرسکتا کہ فلاں کو قرض دو یا قرض کے سلسلے میں کوئی رعایت کرو یا کریڈٹ کارڈ جاری کرو۔ اسی طرح یہ ادارہ بینک کی مارک اپ پالیسی یا شیڈول آف چارجز سے متعلق ایسی شکایات جن میں بینک نے شیڈول آف چارجز کے مطابق کٹوتی کی ہو تو اس میں کسی کمی یا معافی کی ہدایت جاری نہیں کرسکتا۔ ماسوائے ان معاملات کے جنمیں بینک نے اپنے یا اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے احکامات یا ہدایات سے روگردانی کی ہو۔ علاوہ ازیں بینکوں کے ملازمین کی ضابطہ ملازمت کے سلسلے کی ہر شکایت یا ایسے دیگر معاہدات کے متعلق شکایات جو کہ بینک کی پیش کردہ مالیاتی سہولیات سے غیر متعلق ہوں یا ایسی شکایت جو کہ متعلقہ فرد نے خود نہ داخل کی ہوں بینکنگ محتسب کے دائرہ کار میں نہیں آتیں۔ اسکے علاوہ وہ تمام امور جن پر اسٹیٹ بینک آف پاکستان یا کوئی اور مجاز عدالت فیصلہ دے چکی ہو یا اُن کے زیرِ غور ہوں اُن پر بھی بینکنگ محتسب غور نہیں کرے گا۔

سوال ۶ کیا بینکنگ محتسب کا ادارہ حکم امتناعی کی طرح کا کوئی حکم جاری کرسکتا ہے؟

جواب جی نہیں۔ قانون میں اس کی گنجائش نہیں ہے۔ بینکنگ محتسب حکم امتناعی جاری نہیں کرسکتا۔

سوال ۷ کون لوگ بینکنگ محتسب کے پاس شکایت درج کرواسکتے ہیں؟

جواب وہ تمام تجارتی ادارے اور افراد جنہیں بینکوں سے شکایت ہے۔ بینکنگ محتسب کے دفتر میں شکایت کا اندراج کراسکتے ہیں اس کے علاوہ ایک بینک دوسرے بینک کے خلاف بھی ان امور پر شکایت کرسکتا ہے۔ جس کی صراحت سوال نمبر ۴ میں کی گئی ہے۔

سوال ۸ کیا بینکنگ محتسب کے ہاں معاوضہ کی کوئی حد مقرر ہے؟

جواب جی نہیں۔ اس کی کوئی حد مقرر نہیں تاہم شکایت کنندہ کو یہ ثابت کرنا ہوگا کہ اس کا اصل نقصان کتنا ہوا ہے۔ یہ ادارہ دماغی الجھن اور پریشانی یا ہتکِ عزت وغیرہ کے دعویٰ پر معاوضہ دینے یا اس کا تعین کرنے کا مجاز نہیں۔

سوال ۹ کیا میں بینکنگ محتسب کو براہ راست شکایت بھیج سکتا ہوں؟

جواب جی نہیں۔ بینکنگ محتسب کے ہاں شکایت درج کرانے سے پہلے آپ کو متعلقہ بینک کو شکایت کرنی پڑے گی اور اس میں اس کا ذکر کرنا پڑے گا کہ آپ بینکنگ محتسب کو شکایت کرنے کا ارادہ رکھتے ہیں۔ اگر آپ کو بینک سے ۴۵ دن کے دوران کوئی جواب نہ ملے یا بینک کا جواب آپ کے لئے تسلی بخش نہ ہو تو آپ اس کے بعد بینکنگ محتسب کے پاس اپنی شکایت درج کرا سکتے ہیں۔ اگر بینک نے آپ کو ۴۵ دنوں سے پہلے انکار کا خط بھیج دیا ہو تو آپ فوراً اپنی شکایت بینک کے خط کے ساتھ بینکنگ محتسب کو ارسال کرسکتے ہیں۔

سوال ۱۰ کیا بینکنگ محتسب کے ہاں شکایت درج کروانے کے لیے کوئی معیاد مقرر ہے؟

جواب بینکنگ محتسب کے ہاں ایسی تمام شکایتیں بھیجی جاسکتی ہیں جو معارض التوا میں رہی ہوں یا بینک نے جنہیں قابل اعتنا نہ سمجھا ہو یا نامنظور کیا ہو بشرطیکہ غیر معمولی تاخیر نہ ہوئی ہو۔

سوال ۱۱ کیا بحیثیت شکایت کنندہ مجھے کوئی فیس وغیرہ ادا کرنا ہوگی؟

جواب جی نہیں۔ بینکنگ محتسب کا ادارہ بلا معاوضہ خدمت پر مامور ہے۔

سوال ۱۲ کیا مجھے اپنی شکایت داخل کرنے یا پیروی کے لئے کسی وکیل کی ضرورت ہوگی؟

جواب جی نہیں۔ بینکنگ محتسب کے پاس شکایت درج کروانے یا اس کی پیروی کے لئے کسی وکیل کی ضرورت نہیں۔ تاہم اگر آپ چاہیں تو اپنی شکایت کے سلسلے میں وکیل کی خدمات حاصل کرسکتے ہیں۔

سوال ۱۳ کیا میں بینکنگ محتسب کے کسی بھی دفتر میں شکایت درج کرواسکتا ہوں؟

جواب جی ہاں۔ آپ قواعد وضوابط جس کا ذکر سوال نمبر ۹ کے جواب میں کیا گیا ہے کی پاسداری کرتے ہوئے کہیں بھی شکایت درج کرواسکتے ہیں تاہم تمام کاروائی کا مرکز کراچی سیکریٹریٹ ہے۔

سوال ۱۴ کیا میں کسی اور شخص یا اپنے کسی قریبی رشتہ دار (بھائی، بہن، والد، والدہ یا دوست) کی جانب سے شکایت درج کراسکتا ہوں؟

جواب جی نہیں۔ ہر شکایت کنندہ کو خود درخواست جمع کرانی ہوگی یا قانونی طور پر آپ کو مجاز اتھارٹی دینی ہوگی۔ اسی صورت میں آپ شکایت کنندہ کی جانب سے شکایت داخل کرسکیں گے۔