



# THREE SIMPLE STEPS FOR FILING A COMPLAINT

## Step One

Approach your Bank in writing to resolve your complaint stating in the letter that you intend to refer the grievance to the Banking Mohtasib if matter not resolved to your satisfaction. The bank is allowed a maximum of 45 days to resolve your complaint.

## Step Two

If you do not receive a reply from bank within 45 days, or find the reply unsatisfactory, you may file a complaint with the Banking Mohtasib on the prescribed complaint form.

## Step Three

The Complaint Form duly completed, signed and attested by an Oath Commissioner should be attached with your letter of complaint addressed to the Banking Mohtasib and sent to:

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

Please make sure that all related correspondence with the Bank and copies of all relevant documents are also sent to the Banking Mohtasib. **Please do not send original documents as these will be examined at the time of hearing.**

## Important Information

- The service provided by Banking Mohtasib is free of cost. There is no need to engage a lawyer.
- Complaints can be filed with Banking Mohtasib for resolution of grievance against commercial banks operating in Pakistan.
- The Banking Mohtasib handles complaints relating to violation of banking law and regulations, excessive delays and inefficiency, poor service, discriminatory actions etc.
- The Banking Mohtasib is barred under the law to accept complaints relating to bank policy e.g. published schedule of charges, loan policies etc. Further, the Banking Mohtasib can not order a bank to sanction a loan, waive or reduce mark up on loans.
- The Banking Mohtasib is barred under the law to accept complaints from bank employees pertaining to their terms of service.
- The Banking Mohtasib will entertain only those complaints which are filed by aggrieved person themselves or their lawful attorney.
- Please note that in case you decide at any stage to prefer seeking redressal of your grievance from a court of law during the pendency of your complaint in the office of Banking Mohtasib the information regarding the same should be provided to this office immediately as this will oust the jurisdiction of Banking Mohtasib.

For further information please visit Banking Mohtasib's website: [www.bankingmohtasib.gov.pk](http://www.bankingmohtasib.gov.pk) or email us at: [info@bankingmohtasib.gov.pk](mailto:info@bankingmohtasib.gov.pk)

Karachi Secretariat PABX numbers: 99217334 to 99217338

### Regional Offices:

Rawalpindi Ph: (051) 9273252, Lahore Ph: (042) 99210444, Peshawar Ph: (091) 9213438,  
Quetta Ph: (081) 9203144, Multan Ph: (061) 9201482

Please note that document provided to the Secretariat can not be supplied to parties to the dispute in terms of section 82 F (a) BCO 1962.

# شکایت فارم

بخدمت بینکنگ محتسب پاکستان  
پانچویں منزل شاہین کمپلیکس  
ایم۔ آر۔ کیانی روڈ، کراچی

نام شکایت کنندہ: مسز/مسز/مستماة \_\_\_\_\_ ذریعہ معاش: \_\_\_\_\_

والد/شوہر کا نام: \_\_\_\_\_ شناختی کارڈ نمبر: \_\_\_\_\_

مکمل پتہ: \_\_\_\_\_

فون نمبر (رہائش): \_\_\_\_\_ فون نمبر (دفتر): \_\_\_\_\_

موبائل نمبر: \_\_\_\_\_ فیکس نمبر: \_\_\_\_\_ ای میل: \_\_\_\_\_

بینک اور برانچ کا نام (جس کے خلاف شکایت داخل کی جا رہی ہے) بمعہ مکمل پتہ: \_\_\_\_\_

بینک اکاؤنٹ نمبر: \_\_\_\_\_ لون (قرضہ) اکاؤنٹ نمبر: \_\_\_\_\_ ATM / کریڈٹ کارڈ نمبر: \_\_\_\_\_

درکار ریٹیف کی تفصیل: \_\_\_\_\_

اگر دوسرے بینکوں کے کریڈٹ کارڈ بھی ہیں تو (بینک کا نام اور کریڈٹ کارڈ نمبر): \_\_\_\_\_

شکایت: (مختصر الفاظ میں) (اگر جگہ ناکافی ہو تو علیحدہ کاغذ منسلک کریں)

منسلک کئے جانے والے کاغذات کی تفصیل:

(الف) اس خط کی نقل جو بینک کو لکھا گیا اور جس میں شکایت کے ازالہ نہ ہونے کی صورت میں بینکنگ محتسب سے رجوع کرنے کا نوٹس دیا گیا ہو۔

(ب) بینک کے ساتھ تمام خط و کتابت کی نقول (ج) شناختی کارڈ کی کاپی (د) کل تعداد منسلک کاغذات

میں حلفاً اقرار کرتا/کرتی ہوں کہ

(الف) مندرجہ بالا شکایت اس کے جملہ مندرجات اور منسلک کاغذات میری اطلاع اور یقین کے مطابق سچ اور حقائق پر مبنی ہیں۔

(ب) مندرجہ بالا شکایت یا اس سے متعلق کوئی اور مسئلہ کسی عدالت، بینک دولت پاکستان، وفاقی اور صوبائی محتسب نے فیصلہ صادر نہیں کیا ہے۔

(ج) مزید یہ مندرجہ بالا شکایت یا اس سے متعلق کوئی اور مسئلہ کسی عدالت، بینک دولت پاکستان، وفاقی اور صوبائی محتسب کے پاس زیر غور نہیں ہے۔

(د) میں نے قانونی تقاضوں کو پورا کرتے ہوئے بینک کو مطلع کر دیا تھا کہ میں اپنی شکایت کے ازالہ نہ ہونے کی صورت میں بینکنگ محتسب سے رجوع کرنے کا

حق رکھتا/رکھتی ہوں۔ مجھے تاحال اس نوٹس کا جواب موصول نہیں ہوا/میں اس نوٹس کے جواب میں دیئے گئے بینک کے جواب سے مطمئن نہیں ہوں۔

دستخط شکایت کنندہ

تاریخ: \_\_\_\_\_

مہر اور دستخط اوتھ کمشنر

(اصل کاغذات منسلک نہ کئے جائیں)

شائع کردہ جنوری 2011

## بینکنگ محتسب سے شکایت کرنے کا مرحلہ وار آسان طریقہ

- (الف) جس بینک کے خلاف شکایت کرنا مقصود ہے۔ سب سے پہلے اس کو نوٹس دیں کہ وہ آپ کی شکایت کا ازالہ کرے وگرنہ آپ بینکنگ محتسب سے رجوع کرنے کا حق رکھتے/رکھتی ہیں۔ بینکوں کو آپ کی شکایت کے ازالے کے لیے پینتالیس (45) دن کا وقت دیا گیا ہے۔
- (ب) اگر درج بالا مقررہ مدت میں بینک آپ کو جواب نہیں دیتا یا آپ بینک کے جواب سے مطمئن نہیں تو آپ کو یہ حق حاصل ہے کہ آپ بینکنگ محتسب کو مقررہ فارم پر اپنی شکایت درج کرائیں۔
- (ج) شکایت فارم میں تمام تر تفصیلات کے ساتھ اپنی شکایت تحریر کریں اور پھر اپنے فارم اور دستخطوں کی تصدیق اوتھ کمشنر سے کرانے کے بعد فارم مندرجہ ذیل پتہ پر روانہ کر دیں۔

بینکنگ محتسب پاکستان  
پانچویں منزل شاہین کمپلیکس  
ایم۔ آر۔ کیانی روڈ،  
پوسٹ بکس نمبر 604  
کراچی

اذا راہ کرم اس امر کو یقینی بنائیں کہ شکایت سے متعلق تمام تر تفصیلات اور اس بارے میں بینک سے کی جانے والی خط و کتابت کی جملہ کاپیاں درخواست کے ساتھ منسلک کر دی گئی ہیں۔ (اصل کاغذات/ دستاویزات کسی بھی صورت میں منسلک نہ کئے جائیں)۔

### ضروری معلومات

- ☆ بینکنگ محتسب کے ادارے کی جملہ خدمات بلا معاوضہ ہیں اور درخواست کی پیروی کے لیے کسی وکیل یا قانونی مشورے کی ضرورت نہیں۔
- ☆ صرف ان بینکوں کے خلاف شکایات کی جاسکتی ہیں جو پاکستان میں کام کر رہے ہیں۔
- ☆ بینکنگ محتسب کے فیصلے کے خلاف آپ (30) تیس دن کے اندر اندر اسٹیٹ بینک آف پاکستان میں اپیل کر سکتے ہیں اور آپ عدالت سے رجوع کرنے کا حق بھی محفوظ رکھتے ہیں۔
- ☆ بینکنگ محتسب صرف ان شکایات پر غور کر سکتا ہے جو بینکاری قوانین سے متعلق ہوں یا بینک کی خدمات میں تاخیر، نا اہلی یا بینک کے عملے کے غیر مناسب رویے سے متعلق ہوں۔
- ☆ بینکنگ محتسب قانونی طور پر بینکوں کی قرضہ جاتی پالیسیوں یا شائع شدہ شیڈول آف چارجز (Schedule of Charges) اور بینک ملازمین کی شرائط ملازمت سے متعلق شکایات پر غور نہیں کر سکتا۔
- ☆ بینکنگ محتسب صرف ان شکایات پر غور کرتا ہے جو شکایت کنندہ یا قانونی طور پر اس کا نامزد نمائندہ داخل کرے۔
- ☆ اگر آپ بینکنگ محتسب کے پاس شکایت داخل کرانے کے بعد کسی بھی وقت اپنی شکایات کے ازالے کے لیے عدالت کو رجوع کرنا چاہیں تو عدالت کو رجوع کرنے پر فوری طور پر آپ کی شکایت بینکنگ محتسب کے دائرہ کار سے خارج ہو جائے گی۔
- ☆ مزید تفصیلات کے لیے بینکنگ محتسب کی ویب سائٹ دیکھیں۔ [www.bankingmohtasib.gov.pk](http://www.bankingmohtasib.gov.pk) یا

ہمارے کراچی میسر بیٹریٹ کے فون نمبر 021-99217334-99217339 یا [info@bankingmohtasib.gov.pk](mailto:info@bankingmohtasib.gov.pk) پر ای میل بھیجیں،