



SECURITIES & EXCHANGE COMMISSION OF PAKISTAN

Press Release

June 2, 2017

For Immediate Release

SECP chief inaugurates new complaint handling system

ISLAMABAD, June 2, 2017: The SECP chairman, Mr Zafar Ul Haq Hijazi, has launched the Securities and Exchange Commission of Pakistan's new Service Desk Management System (SDMS). The new system offers ease of use to the public for filing queries and complaints. It ensures prompt action and regular updates on handling of complaints.

The SECP has already made available its new toll free facility 0800-880-08 to the public where anyone can call free of cost for grievance redress and investor education. The ECP's toll free facility is integrated with the new and technologically superior SDMS to give the user a convenient query and complaint filing experience.

The SECP's new SDMS is available to users in both English and Urdu. To further facilitate the system users, the SECP has placed system usage video instructions on the home page of the SDMS. Links to important frequently asked questions (FAQs) and SECP guides are also available. Popup information boxes, pictorial references and auto dropdown menus better guide users during the filing process and help them look up companies and market intermediaries such as broker agents, surveyors and debt security trustees against whom the issue is to be filed.

System users can now easily file queries and complaints or check status of a previously lodged concern using their smart mobile phones. Unique mobile verification code generation ensures better information security. Email prompts and SMS notifications containing unique query/complaint no and pin code allow users to access the current status of their concern on the simple click of a button. The system provides prompt and regular notifications through SMS and email to the users each time progress takes place on their concern.

To ensure timely action and more convenience to system users, the system has auto escalation features which, ensure that the SECP's senior management gets auto updates and detailed reports regarding the performance of their issue handling officers. Detailed dashboards and sophisticated reporting also allows for SECP to better analyze complaint trends, develop better monitoring strategy and develop better guidance material based on the nature of complaints and queries being filed by the users.

The SECP chairman appreciated the capability of the new system for improving investor awareness and in particular investors' complaint resolution. He stressed the importance of effective use of the new SDMS, advised SECP's officers to have a deep concern for investors and prayed for the success of the new Service Desk Management System.

چیئر مین ایس ای سی پی نے شکایات کے ازالہ کے جدید نظام کا افتتاح کر دیا

اسلام آباد (۲ جون) چیئر مین سکیورٹیز اینڈ ایکس چینج کمیشن آف پاکستان ظفر حجازی نے عوام کو زیادہ سے زیادہ سہولت فراہم کرنے اور ایس ای سی پی اور ریگولیٹڈ اداروں کے متعلق شکایات کے آسان اندراج اور جلد از جلد ازالہ کے لئے ایس ای سی پی میں ایک جدید سروس ڈیسک مینجمنٹ سسٹم کا افتتاح کر دیا ہے۔ اس جدید نظام کے ذریعے شکایت کنندگان نہ صرف تیز ترین طریقے سے شکایت کا اندراج کروا سکیں گے۔ شکایات کا اندراج کروانے والے کو ایک خاص نمبر جاری کیا جائے گا جو اس کے موبائل فون پر بھیجا جاتا ہے۔ اس نمبر کو استعمال کرتے ہوئے شکایت کنندہ اپنی درخواست یا شکایت پر عمل درآمد کا سٹیٹس بھی چیک کر سکتا ہے۔ اس سسٹم کو موبائل فون کے ذریعے بھی استعمال کیا جاسکتا ہے۔

اس کے ساتھ، ایس ای سی پی نے اپنا ٹول فری نمبر 0800-880-08 بھی جاری کر دیا ہے جس پر مفت فون کر کے معلومات حاصل کی جاسکتی ہیں اور شکایات بھی درج کروائی جاسکتی ہیں۔ ایس ای سی پی کا ٹول فری نمبر نئے جدید سروس ڈیسک مینجمنٹ سسٹم کے ساتھ منسلک ہے جو رابطہ کرنے والے کو معلومات کے حصول یا شکایت کے اندراج کے لئے انگریزی اور اردو میں رہنمائی بھی فراہم کرتا ہے۔ ایس ای سی پی کے کمپلینٹ پورٹل پر ایک وڈیو بھی دی گئی ہے جو کہ سرمایہ کاروں اور شکایت کنندگان کو اس کے استعمال بارے میں رہنمائی فراہم کرتی ہے جبکہ ایس ای سی پی کے ہر ایک محکمہ سے متعلق اکثر پوچھے جانے والے سوالات اور ان کے تفصیلی جواب بھی دئے گئے ہیں۔

عوام کی شکایات پر عمل درآمد کو یقینی بنانے کے لئے اس سسٹم خود کار طریقے سے کام کرے گا اور معلومات حاصل کرنے کی کوئی بھی درخواست یا شکایت خود بخود متعلقہ محکمہ کے افسر کو موصول ہو جائے گی اور اس شکایت پر کارروائی کا وقت بھی ریکارڈ کیا جائے گا۔ ایس ای سی پی کی سنیر مینجمنٹ کسی بھی وقت کسی شکایت پر عمل درآمد کی کارکردگی کو جانچ سکیں گے۔ ظفر حجازی نے کہا ہے کہ شکایات کے اندراج کا نیا سسٹم ادارے کی عوام دوست پالیسیوں کا مظہر ہے۔ انہوں نے افسران کو ہدایت کی کہ ایس ای سی پی سے رابطہ کرنے والوں کو زیادہ سے زیادہ سہولت فراہم کریں اور ان کی شکایات کا جلد از جلد ازالہ کریں تاکہ ان کا ادارے پر اعتماد بڑھے۔