



بینک دولت پاکستان  
شعبہ بینکاری طرز عمل اور تحفظ صارف  
آئی آئی چندریگر روڈ، کراچی

13 فروری 2019ء

بی سی اینڈ سی پی ڈی سرکلر لیٹر نمبر 01 برائے 2019ء

صدر / چیف ایگزیکٹوز

تمام بینک / ترقیاتی مالی ادارے

محترم / محترمہ

مالی خدمات کی فراہمی میں امتیازی سلوک / مرکزی رابطہ کار کی تفصیلات کی نمائش

آپ کی توجہ بی پی آر ڈی سرکلر لیٹر نمبر 27 بتاریخ 02 ستمبر 2015ء کی جانب مبذول کرائی جاتی ہے، جس میں بینکوں / ترقیاتی مالی اداروں کو ہدایت کی گئی تھی کہ وہ صارفین کے بعض مخصوص زمروں خاص طور پر بااثر شخصیات کو مالی خدمات کی فراہمی میں امتیازی سلوک سے متعلق شکایات کو تیزی سے نمٹانے کا اندرونی طریقہ کار وضع کریں۔

2- اس ضمن میں بینکوں / ترقیاتی مالی اداروں کو مزید ہدایت کی جاتی ہے کہ وہ بااثر شخصیات کے مسائل حل کرنے کے لیے اپنی شاخوں میں اپنے مرکزی رابطہ کار کے پتے، فون، فیکس نمبر اور ای میل ایڈریس پر مشتمل پلے کارڈ نمایاں مقامات پر آویزاں کریں۔ آویزاں کیے جانے والے پلے کارڈ میں مذکورہ سرکلر کے مطابق بینک دولت پاکستان کے مرکزی رابطہ کار کی رابطہ تفصیلات بھی فراہم کی جانی چاہئیں تاکہ اسٹیٹ بینک کے ذریعے بھی بااثر شخصیات کی شکایات کا ازالہ کیا جاسکے۔

3- بینکوں کی توجہ بی سی اینڈ سی پی ڈی سرکلر نمبر 01 بتاریخ 29 فروری 2016ء کی جانب بھی مبذول کرائی جاتی ہے جس میں بینکوں / ترقیاتی مالی اداروں کو ہدایت کی گئی تھی کہ وہ صارفین کی شکایات نمٹانے کے لیے موثر اور مستعد ”رابطہ پوائنٹس“ استعمال کریں۔ بینکوں / ترقیاتی مالی اداروں کو دوبارہ باور کرایا جاتا ہے کہ وہ ”رابطہ پوائنٹس“ کے پتے، فون، فیکس نمبر اور ای میل ایڈریس کی پلے کارڈ پر نمائش کریں تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جاسکے کہ صارفین اپنی عام شکایات درج کرانے کے لیے ان ”رابطہ پوائنٹس“ کے بارے میں اچھی طرح آگاہ ہیں۔ اسی طرح بینک / ترقیاتی مالی ادارے پلے کارڈ پر بینکاری محتسب کی رابطہ تفصیلات بھی بی پی آر ڈی سرکلر لیٹر نمبر 18 بتاریخ 10 اگست 2010ء کے مطابق آویزاں کریں گے تاکہ صارفین وہاں پر اپنی عام شکایات کا اندراج کرا سکیں۔

4- بینکوں / ترقیاتی مالی اداروں کو ایک بار پھر ہدایت کی جاتی ہے کہ وہ اس ضمن میں جاری ہونے والی ہدایات پر مکمل عملدرآمد یقینی بنائیں اور بااثر شخصیات سمیت معاشرے کے ہر طبقے کے خلاف امتیازی سلوک سے گریز کریں۔

آپ کا مخلص

(آصف محمود)

ڈائریکٹر