

## اسٹیٹ بینک کی جانب سے بینکوں، ڈی ایف آئیز، ایم ایف بیز کے خلاف 2016ء تا 2019ء کی شکایات کا جائزہ

بینک دولت پاکستان نے بینکوں، ایم ایف بیز، ڈی ایف آئیز کے خلاف شکایات کا چار سالہ (2016-2019) جائزہ لیا ہے۔ جائزے کا مقصد بینکوں کے خلاف شکایات کے انتظام کی اثرائتگی کے بارے میں معلومات حاصل کرنا تھا۔ جائزے کے چیدہ چیدہ نکات شائع کیے جا رہے ہیں جس سے اسٹیٹ بینک کا یہ بیانیہ تقویت پائے گا کہ شکایات کو ذمہ دارانہ طریقے سے نمٹانا صارف کے ساتھ منصفانہ برتاؤ (Fair Treatment of Consumer, FTC) کا ایک کلیدی جز ہے۔

اس جائزے کے علاوہ شعبے میں صارفین کی شکایات نمٹانے کے عمل کو بہتر بنانے کے لیے کئی ضوابطی اقدامات کیے گئے ہیں جن میں بینکوں میں شکایات کے انتظام پر تفصیلی رہنما خطوط کا اجرا اور ذاتی جانچ کا فریم ورک شامل ہیں۔

یہاں یہ بات قابل ذکر ہے کہ ذمہ دارانہ بینکاری طرز عمل اور صارف کے ساتھ منصفانہ برتاؤ اسٹیٹ بینک کا ایک کلیدی ضوابطی ایجنڈا ہے۔ اسٹیٹ بینک آگاہ ہے کہ صارفین کی شکایات نمٹانے کے مؤثر اور کارگر طریقے بنانے کا ایف ٹی سی کے اہم ترین عناصر ہیں۔ اس لیے وہ صارفین کی شکایات کو بینکاری خدمات کو بہتر بنانے اور صارفین کے اطمینان کو بڑھانے کا ایک موقع سمجھتا ہے۔

جائزے سے پتہ چلتا ہے کہ گزشتہ چار برسوں کے دوران بینکوں کے خلاف شکایات 2016ء میں 774,656 سے بڑھ کر 2019ء میں 1,549,837 ہو گئیں۔ یہ اضافہ اس لیے ہوا کہ تنازع کے تصفیے کے طریقے کا سے اب زیادہ لوگ واقف ہیں اور اس تک رسائی بہتر ہو گئی ہے۔ ساتھ ہی ساتھ صارفین کی آگہی بھی بڑھی ہے۔ مزید برآں اس کی یہ وجہ بھی ہے کہ بینکاری ٹرانزیکشنز کی تعداد اور مالیت میں خاصا اضافہ ہوا ہے۔ مثال کے طور پر زیر جائزہ مدت کے دوران اسے ٹی ایم، ڈی بیٹ کارڈ کی ٹرانزیکشنز کے حجم اور مالیت میں 101 فیصد اور 110 فیصد کا اضافہ ہوا۔ ڈپازٹ اکاؤنٹس فی ایف ٹی ایم اور فی برانچ کی تعداد میں بالترتیب 62 فیصد اور 81 فیصد کا اضافہ ہوا۔ اسی طرح 2016ء سے 2019ء کے دوران ای بینکاری ٹرانزیکشنز کے حجم اور مالیت میں بالترتیب 112 فیصد اور 152 فیصد کا اضافہ ہوا جس کا سبب ای بینکاری استعمال کنندگان میں 71 فیصد اضافہ تھا۔ علاوہ ازیں کریڈٹ کارڈ کی ٹرانزیکشنز 18 ملین سے بڑھ کر 39 ملین ہو گئیں جن سے 4 برسوں میں 118 فیصد کا اضافہ ظاہر ہوتا ہے۔ چنانچہ اسی مدت کے دوران شکایات میں اضافہ بھی زیادہ تر اسے ٹی ایم، ڈی بیٹ کارڈ، اکاؤنٹ مین ٹی ننس، ای بینکاری اور کریڈٹ کارڈز میں مرکوز رہا۔

جہاں تک شکایات نمٹانے کا تعلق ہے، 2016ء سے 2019ء تک کے عرصے میں تصفیے کی شرح ہر سال کے آخر میں 97 فیصد سے زیادہ رہی۔ شکایات کے تصفیے کا اوسط وقت ضوابط کے مطابق مقررہ وقت کی حدود کے اندر رہا۔ تاہم اقرار و وصولی (اکنا بھنٹ)، عبوری جوابات اور حتمی جوابات بھیجنے میں تاخیر دیکھی گئی۔

یہ بات قابل ذکر ہے کہ چونکہ شکایات دور کرنے کا پہلا فورم بینک ہیں اس لیے وہ شعبے کی مجموعی شکایات کے 97 فیصد یا زائد کو نمٹاتے رہے جبکہ 3 فیصد سے کم شکایات بلند تر سطحوں پر لائی گئیں جن میں اسٹیٹ بینک، بینکاری محتسب اور وزیر اعظم ڈیوری یونٹ کا قائم کردہ پاکستان سٹیزن پورٹل شامل ہیں۔

بینکوں میں تصفیہ شکایات کے عمل میں بہتری لانے اور مسابقت کے فروغ کے لیے اسٹیٹ بینک متعلقہ اکتشافات (ڈسکوری) کو بہتر بنانے کا منصوبہ رکھتا ہے جس میں مستقبل قریب میں اسٹیٹ بینک کی جانب سے مختلف بینکوں کے شکایات نمٹانے سے متعلق کارکردگی کے اظہار یوں کی اشاعت شامل ہے۔ فی الوقت خود بینکوں کو معلومات عام کرنے کے لیے اپنے سالانہ آڈٹ شدہ اکاؤنٹ میں شکایات کے انتظام سے متعلق اکتشافات کرنے ہوتے ہیں۔

بینکوں، ایم ایف بیز، ڈی ایف آئیز کے خلاف شکایات کا 2016ء تا 2019ء کا جائزہ اس لنک پر دستیاب ہے:

<http://www.sbp.org.pk/publications/review.pdf>