

## 3 مالی شعبے کی صحت

### 3.1 بینکاری نگرانی گروپ

#### 3.1.1 شعبہ بینکاری معائنہ (برمقام)

برمقام معائنہ: شعبہ برمقام معائنہ (بی آئی ڈی) اپنے بنیادی مقصد یعنی مالی نظام کی مضبوطی و استحکام اور مستعد معائنوں کے ذریعے فریقین کے مفادات کا تحفظ کرنا، کی تکمیل کے لیے معائنے کے منظور شدہ منصوبے کے مطابق مختلف بینکوں کا برمقام معائنہ کرتا ہے۔ مالی سال 12ء کے دوران اس شعبے نے 26 بینکوں کا برمقام معائنہ کیا جن میں محدود پیمانے کے تین معائنے اور چھ بینکوں کے آئی ایس معائنے شامل ہیں۔ اس دوران کئی اہم مشاہدات خصوصاً وہ جن کا تعلق درجہ بندی اور کارپوریٹ انتظامیہ وغیرہ سے تھا، اجاگر کیے گئے تاکہ اسٹیٹ بینک کے دیگر متعلقہ شعبے ان پر بروقت کارروائی کر سکیں۔

قرضے قلمزد کرنے کی رپورٹ کی تیاری: شعبہ بینکاری معائنہ (برمقام) اپنے معمول کے معائنوں کے ساتھ ساتھ قلمزد کیے گئے ان قرضوں، مارک اپ اور دیگر واجبات پر، یا بینکاری اداروں کی جانب سے دیے گئے ایسے مالی ریلیف پر قانونی حیثیت کی حامل رپورٹیں بھی تیار کرتا ہے جن میں بینکاری کی مسلمہ روایات یا مستند طریقوں سے انحراف کیا گیا ہو اور بظاہر اس انحراف کا مقصد بینک کو ناجائز طور پر نقصان پہنچانا ہو۔ پاکستان کی عدالت عظمیٰ نے بینکوں کی جانب سے قرضوں کی قلمزدگی/رعایت کے معاملے پر جو خصوصی توجہ دی ہے اس کے پیش نظر شعبے نے دوران سال مختلف بینکوں کی 34 قلمزدگی رپورٹیں تیار کیں۔ شعبے نے بینکنگ کمپنیز آرڈیننس، 1962ء کے سیکشن AA-25 کے تحت، قلمزدگی کی معمول کی جو رپورٹیں تیار کیں، ان کے ساتھ ساتھ شعبہ بینکاری پالیسی و ضوابط کی جانب سے بی آئی ڈی کو بھجوائے گئے 144 ایسے معاملات کا بھی جائزہ لیا جن میں 50 کروڑ روپے یا اس سے زائد رقم قلمزد کی گئی تھی، ان میں سے 41 معاملات کا جائزہ لیا جا چکا ہے۔

دیگر خصوصی تحقیقات: شعبہ بینکاری معائنہ اندرونی اور بیرونی متعلقہ فریقین کی طرف سے ارسال کی گئی درخواستوں اور شکایات پر خصوصی تحقیقات بھی انجام دیتا ہے۔ اس سلسلے میں شعبے نے شعبہ زرعی قرضہ و خرد مالکاری کی طرف سے بھجوائے گئے مختلف بینکوں کے 'کراپ لون انشورنس پریم کیمیز' (CLIP) کی توثیق کے لیے خصوصی معائنے کیے، یہ قرضے وزارت خزانہ کی منظور شدہ اسکیموں کے تحت دیے گئے تھے۔ مذکورہ کیمیز پر دو ششماہی رپورٹیں جنوری تا جون 2011ء اور جولائی تا دسمبر 2011ء تیار کر کے شعبہ زرعی قرضہ و خرد مالکاری کو دی گئی۔ علاوہ ازیں شعبے نے ایس بی پی بی ایس سی کی طرف سے بھجوائے گئے کیس پر پاکستان ریکی ٹینس انی شی ایٹو (پی آر آئی) کے حوالے سے ٹی ٹی چارجز کی ادائیگی کی توثیق کے لیے بھی خصوصی معائنے کیے۔ اس کے علاوہ دیگر شعبوں کی درخواست پر معائنے کیے گئے اور مختلف حلقوں کی موصولہ شکایات کا جائزہ لیا گیا۔

ترقیاتی منصوبے: شعبہ بینکاری معائنہ نے دوران سال تین ترقیاتی منصوبوں کا آغاز کیا۔ یہ منصوبے جنہیں (i) بینکوں میں اندرونی کنٹرول فریم ورک کا جائزہ، (ii) ڈیلیوری کے متبادل طریقوں کے استحکام اور کارگزاری بڑھانے کے لیے برمقام معائنے کے طریقہ کار اور ضروری چیک لسٹ کی تیاری، اور (iii) ماخوذیات اور متبادل پراڈکٹ پالیسی فریم ورک کے طریقوں کے استحکام اور کارگزاری بڑھانے کے لیے برمقام معائنے کے طریقہ کار اور ضروری چیک لسٹ کی تیاری، کا نام دیا گیا مکمل کیے جا چکے ہیں۔ اولین دو منصوبے منظوری کے بعد شعبے کے افسران کے سپرد کر دیے گئے ہیں تاکہ ان کی پابندی کی جائے، جبکہ تیسرے کو مجاز اتھارٹی کی منظوری کے لیے بھیجا گیا ہے۔

استعدادداری: افسران کی مہارت میں اضافے کے لیے مختلف موضوعات پر تربیت کا بندوبست کیا گیا جن میں انتظام خطر، عملی خطرے، اثاثوں کے معیار، بازل سوم کی دشواریاں، بازل دوم پر عمل درآمد، اور وقت کا بہتر استعمال جیسے موضوعات شامل ہیں۔ نیز، شعبے کے بعض افسران نے متعلقہ امور پر ملکی اور غیر ملکی تربیت بھی حاصل کی۔

#### 3.1.2 ترقیاتی مالی اداروں اور مبادلہ کمپنیوں کے (برمقام) معائنے کا شعبہ

2010ء تا 2011ء کے دوران اسٹیٹ بینک کی تنظیم نو کے تحت ڈی ایف آئی اور مبادلہ کمپنیوں کے (برمقام) معائنے کا شعبہ (ڈی ای سی آئی ڈی) اپریل 2011ء میں قائم کیا گیا

جس کا بنیادی مقصد ترقیاتی مالی اداروں، خرد مالکاری بینکوں، اور مبادلہ کمپنیوں جیسے تخصیصی حیثیت رکھنے والے مالی اداروں کے معائنے میں ہمواری لانا اور اسے مستحکم کرنا تھا۔ اس مقصد کے لیے شعبے نے اپنی سرگرمی کے پہلے سال کے دوران ان تخصیصی اداروں کا مکمل اور خطرات کے لحاظ سے کامیابی کے ساتھ معائنہ پورا کیا جن کے نتیجے میں ان اداروں کے معائنے اہم امور/ مسائل سامنے آئے۔ نیز، ان تمام تخصیصی مالی اداروں کے مزید باریک بینی سے اور بار بار کے معائنوں سے ان اداروں کے اندرونی ضوابط، انتظام خطر اور کارپوریٹ انتظامیہ کی روایات کو بہتر بنانے میں مدد ملی۔ اس کے ساتھ ساتھ شعبے نے اپنے افسروں کی استعداد بڑھانے پر بھی توجہ دی اور نگرانی، خرد مالکاری، انتظامیہ، انتظام خطر وغیرہ جیسے موضوعات پر ملکی اور بین الاقوامی اداروں سے تربیت دلوائی۔

### انسپکشن پلان م س 12ء کی کارکردگی

اولین انسپکشن پلان م س 12ء کے مطابق شعبے نے مبادلہ کمپنیوں، ترقیاتی مالی اداروں اور خرد مالکاری بینکوں کے 61 معائنے مکمل کیے۔ مارچ 2012ء میں شعبے نے مبادلہ کمپنیوں کا معائنہ مزید موثر بنانے کی غرض سے اپنے روایتی طریقہ کار کو تبدیل کیا۔ نئے طریقے کے تحت چند مبادلہ کمپنیوں کا، ان کو مطلع کیے بغیر اچانک معائنہ کیا گیا۔ تاہم مبادلہ کمپنیوں کے معائنے کے لیے انسپکشن پلان 2011-12ء میں دیے گئے مجموعی نظام الاوقات پر، طریقہ کار میں تبدیلی کے باوجود احتیاط کے ساتھ عمل کیا گیا۔ معائنے کا تبدیل شدہ طریقہ کار اختیار کرتے ہوئے متعدد غیر قانونی کاروباری سرگرمیاں اور قواعد کی سنگین خلاف ورزیاں پکڑی گئیں۔ اس کے ساتھ ساتھ شعبے نے چار تخصیصی انفارمیشن سسٹم (آئی ایس) معائنے بھی انجام دیے جس میں مالی اداروں کے ہر زمرے، یعنی ترقیاتی مالی ادارے، خرد مالکاری بینک، اور مبادلہ کمپنی، کام از کم ایک معائنہ کیا۔ اس عرصے کے دوران شعبے نے چند دیگر تفویضے (assignments) اور پراجیکٹس بھی مکمل کیے، مثلاً:

- ☆ کئی اداروں کے خصوصی معائنے مکمل کیے گئے جن کا تعلق شکایات، بلا دفتر بینکاری، برانچ کے اجازت ناموں، پری کمنس منٹ (pre-commencement) آپریشنز، اور خصوصی تحقیقات سے تھا۔
- ☆ قرضوں، مارک اپ، اور دیگر واجبات کی قلم زدگی، یا ترقیاتی مالی اداروں کی طرف سے دیے گئے مالی ریلیف کے بارے میں بینکنگ کمپنیز آرڈیننس 1962ء کی شق AA-25 کے تحت قانونی رپورٹ تیار کی گئی۔
- ☆ متعدد پالیسی امور اور قواعد و ضوابط کے بارے میں اسٹیٹ بینک کے دیگر شعبوں کو تجاویز اور سفارشات فراہم کی گئیں۔

### منصوبہ

مبادلہ کمپنیوں کی استعداد بڑھانے، تمام کاروباری لین دین کو دستاویزی شکل دینے اور کارپوریٹ کلچر کی ترقی کی غرض سے شعبے نے یہ منصوبہ بنایا کہ مبادلہ کمپنیوں کے ڈائریکٹروں/ چیف ایگزیکٹو/ سینئر منیجرز کے لیے آگاہی کے پروگرام پاکستان کے بڑے شہروں (کراچی، لاہور اور راولپنڈی) میں منعقد کیے جائیں۔ اے اور بی دونوں کیٹیگریز کی 52 مبادلہ کمپنیوں کی نمائندگی کرتے ہوئے 150 سے زائد ڈائریکٹروں اور چیف ایگزیکٹو حضرات بشمول ایچ ایچ پی این ایف پاکستان (ای سی اے پی) کے چیئرمین اور صدر نے ان پروگراموں میں شرکت کی۔ یہ ورکشاپ اس مقصد سے منعقد کیے گئے تھے کہ ضوابط سازی، بالخصوص کارپوریٹ گورننس، اندرونی کنٹرولز، مینجمنٹ انفارمیشن سسٹمز (ایم آئی ایس)، اور اپنے صارف کی شناخت/ اینٹی منی لانڈرنگ وغیرہ کے بارے میں ضوابط سازی کے تقاضوں کا شعور پیدا کیا جائے، اور انہیں بہتری کے لیے رہنمائی فراہم کی جائے۔ مزید برآں، ان ورکشاپس سے مبادلہ کمپنیوں کی استعداد بہتر ہوگی اور بورڈ اور سینئر مینجمنٹ کی طرف سے نگرانی مستحکم بنانے میں بھی مدد ملے گی، جبکہ یہ کمپنیاں اپنی سرگرمیاں زیادہ پیشہ ورانہ انداز میں چلا سکیں گی۔

### 3.1.3 شعبہ فاصلاتی نگرانی اور عمل درآمد (او ایس ای ڈی)

نگرانی کے پہلو سے بہتری مالی استحکام میں اضافہ کرنا اسٹیٹ بینک کے مرکزی مقاصد میں سے ایک ہے۔ اسٹیٹ بینک کا شعبہ فاصلاتی نگرانی اور عمل درآمد (او ایس ای ڈی) اس مقصد کے حصول کے لیے نگرانی کے کارگر فریم ورک کی مدد سے ایک اہم کردار ادا کر رہا ہے۔ یہ شعبہ CAELS فریم ورک کے تحت مالی اداروں کے انفرادی استحکام اور صحت کا

جائزہ لینے کے ساتھ ساتھ ہر مقام معائنے کے مشاہدات کا فالو اپ بھی رکھتا ہے تاکہ ضوابط، پالیسی اور قانونی قواعد اور ہدایات پر عمل درآمد کو یقینی بنایا جائے۔ اسٹیٹ بینک بھی نگرانی کا طریقہ کار مزید بہتر بنانے کے لیے کوشاں رہا ہے تاکہ مالی نظام کو درپیش خطرات زیادہ سے زیادہ دور رکھے جائیں۔ زیر جائزہ عرصے کے دوران آنے والی بڑی تبدیلیاں یہ ہیں:

بینکوں/ترقیاتی مالی اداروں کی سیالیت کے خاکہ خطر کی نگرانی کا فریم ورک: دیگر خطرات کے مقابلے میں سیالیت کا خطرہ سب سے زیادہ اہمیت کا حامل ہے کیونکہ یہ خطرہ حقیقت بن جائے تو عموماً سلسلہ وار واقعات کا امکان بڑھ جاتا ہے جس سے بینکوں کی مالی صحت بری طرح متاثر ہو سکتی ہے اور یہ خطرہ نہ صرف کسی ایک بینک بلکہ پورے نظام میں کام کرنے والے بینکوں کی صحت کو بھی متاثر کر سکتا ہے۔ اگرچہ اپنی سیالیت کے خطرے سے عمدگی کے ساتھ نمٹنا بینک کا اپنا کام ہے تاہم سیالیت کے خطرے کے انتظام اور نگرانی کی غرض سے بازل کمیٹی برائے بینکاری نگرانی کے جاری کردہ بنیادی اصولوں میں سے ایک اصول یہ تقاضا کرتا ہے کہ نگرانی کرنے والوں کو بینک کے خطرہ سیالیت کے انتظام کی موزونیت کے ساتھ ساتھ اس کی سیالیت کی پوزیشن کا بھی جائزہ لینا چاہیے اور ان میں سے کسی شعبے میں بینک کمزور ہو تو فوری اقدام کرنا چاہیے تاکہ امانت گزاروں کی رقم کو تحفظ مل سکے اور مالی نظام کو نقصان محدود رکھا جائے۔ اسٹیٹ بینک اس ضرورت سے آگاہ ہے کہ بینکوں کی سیالیت کی صورتحال پر نظر رکھنے کے لیے مؤثر نظام ہر وقت برقرار رہنا چاہیے، اسے زیر نگرانی اداروں کے خطرہ سیالیت کے خاکے کی شناخت کے قابل ہونا چاہیے، اور اسے اتنا فعال ہونا چاہیے کہ وہ سیالیت کی صورتحال کی پیش گوئی کر سکے تاکہ بروقت اصلاحی اقدامات کیے جاسکیں۔

خطرہ سیالیت کی نگرانی کے نئے فریم ورک کے منصوبے کے مطابق، سیالیت کے بڑھتے ہوئے دباؤ کی جانچ کے لیے اظہاریوں کا مجموعہ استعمال کرنے کے لیے ہفتہ وار ڈیٹا کا استعمال کمزور اداروں کی شناخت میں مدد دیتا ہے جس سے سیالیت کی ناقص حالت کی روک تھام/تحدید کے لیے اقدامات کرنے میں مدد ملتی ہے۔ اس منصوبے نے سیالیت کے ہفتہ وار گوشواروں میں بعض ایسے اظہاریے شامل کیے ہیں جو کسی بینک کی سیالیت کی صورتحال کے بارے میں رائے قائم کرنے میں مدد و معاون خیال کیے جاتے ہیں۔ تاہم 2008ء میں سیالیت کا جو بحران پیدا ہوا تھا اس سے ملنے والے سبق سے یہ جاننے کا موقع ملا کہ دباؤ کے کسی عرصے کے دوران منڈی کا حقیقی رویہ کیا ہوتا ہے اور اس کے نتیجے میں سیالیت کے مختلف اظہاریوں کا باہمی تعامل کیا ہوتا ہے۔ اُس عرصے کے دوران جمع کیے گئے ڈیٹا کا تجزیہ بتاتا ہے کہ کسی ادارے کی خطرہ سیالیت کے حوالے سے زبردیری پر وسیع تر عمومیت (generalization) کا اظہار کیا جاسکتا ہے۔ ان کتابی اعداد و شمار کے علاوہ منڈی کے بعض ایسے اظہاریوں کی (جن کا صرف میکرو پیانے پر جائزہ لیا گیا) بھی شناخت کی گئی جو سیالیت کا دباؤ بڑھنے کی ابتدائی علامات کا اظہار ہو سکتے ہیں۔ تاہم صرف اس ڈیٹا پر بھروسہ کرتے ہوئے ایک ایس لائن کیس بنایا جاسکتا ہے جو ممکنہ طور پر زبرد پزیر اداروں کی جانچ میں مدد دے سکتا ہے اور دباؤ کے آغاز کا ممکنہ وقت بھی بتا سکتا ہے، جس سے پراجیکٹ کا مقصد پورا ہو جائے گا۔

پراجیکٹ میں مزید عمدگی لائی جائے تو تمام اداروں کے لحاظ سے بھی اعداد و شمار حاصل ہو سکتے ہیں، اور ان اعداد و شمار کو یہ جاننے کے لیے استعمال کیا جاسکتا ہے کہ پُر خطر اجزاء کے حوالے سے مارکیٹ کیسارویہ اختیار کرتی ہے، اور آیا مارکیٹ کچھ ایسے اشارے دیتی ہے جن کو خطرے کی ابتدائی علامات قرار دیا جاسکے چنانچہ خطرے کے متعدد کیفیت میں آنے سے قبل ہی مارکیٹ کے حوالے سے کوئی موقف قائم کرنے کے قابل ہوا جائے۔ لہذا شعبہ فاصلاتی نگرانی اور عمل درآمد سمجھتا ہے کہ یہ مسلسل جاری رہنے والا کام ہے اور ڈیٹا کے حصول اور اس کے تجزیے کے بعد مزید بہتری لائی جاسکتی ہے۔

### 3.2 بینکاری پالیسی اور ضوابط گروپ

#### 3.2.1 شعبہ بینکاری پالیسی اور ضوابط

شعبہ بینکاری پالیسی اور ضوابط اسٹیٹ بینک کے کلیدی شعبوں میں سے ایک ہے، اس کی بنیادی ذمہ داری یہ ہے کہ پہلے سے موجود بینکاری ضوابط کو بہتر بنا کر اور نئے قواعد و ضوابط تشکیل دے کر ضابطہ سازی کے اسٹیٹ بینک کے مقاصد کو پورا کرے۔ شعبہ بینکاری پالیسی اور ضوابط مرکزی بینک کے بعض اہم وظائف کو پورا کر رہا ہے، جیسے بینکوں اور ان کی برانچوں کو لائسنس کا اجرا، بینکوں/ڈی ایف آئیز کا انضمام/تحویل، کارپوریٹ گورننس، بینکاری قوانین اور ضوابط، وغیرہ۔

یہ شعبہ حالات میں رونما ہونے والی تبدیلیوں کی روشنی میں قانونی اور ضوابطی فریم ورک کا مسلسل جائزہ لیتا رہتا ہے اور پالیسیاں تشکیل دیتا ہے، نیز وہ پیش آمدہ ضروریات کا بھی

متواتر تگرانی کے نظام، اور بینکوں اور دیگر اداروں کے ساتھ گفتگو کے ذریعے اندازہ کرتا رہتا ہے۔ مالی سال کے دوران شعبے نے درج ذیل اہم امور انجام دیے:

نئے بینکوں/خرد کارکاری بینکوں کی آمد: اگست 2011ء میں انڈسٹریل اینڈ کمرشل بینک آف چائنا (آئی سی بی سی) کو پاکستان میں اپنی کاروباری سرگرمیاں کراچی اور اسلام آباد میں دو برانچوں کے نیٹ ورک کے ساتھ شروع کرنے کی اجازت دی گئی تھی۔ آئی سی بی سی اول درجے کا عالمی بینک ہے، پاکستان میں اس کی سرگرمیوں کے آغاز سے بین الاقوامی برادری کو پاکستان کے اقتصادی اور مالی منظر نامے کے حوالے سے ایک مثبت پیغام ملا تھا۔ اس کے علاوہ وسیلہ مائیکرو فنانس بینک، اپنا مائیکرو فنانس بینک، اور ایڈوانس مائیکرو فنانس بینک کو مائیکرو فنانس بینکاری کے نئے لائسنس جاری کیے گئے تھے۔ ترکی اور چین کے صف اول کے بینکوں سمیت کئی بین الاقوامی اداروں نے پاکستان کی بینکاری صنعت میں گہری دلچسپی ظاہر کی ہے اور امید ہے کہ مستقبل قریب میں اس سلسلے میں پیش رفت ہوگی۔

بینکوں کی نئی برانچوں کا آغاز: مئی 12ء کے دوران بینکوں/مائیکرو فنانس بینکوں کو 657 نئی برانچیں<sup>1</sup> کھولنے کی اجازت دی گئی، ان میں 464 روایتی بینکوں کی برانچیں، 151 اسلامی بینکوں کی برانچیں، اور 42 مائیکرو فنانس بینکوں کی برانچیں ہیں، اب ملک میں بینکوں کی مجموعی برانچیں 11 ہزار سے بڑھ چکی ہیں۔

پاکستانی بینکوں کی سمندر پار توسیع: اس وقت آٹھ پاکستانی بینک دنیا کے 36 ملکوں میں مختلف صورتوں (یعنی برانچ، نمائندہ دفاتر اور ذیلی ادارے/مشترکہ منصوبے کی صورت) میں کام کر رہے ہیں۔ مئی 12ء کے دوران اسٹیٹ بینک نے پاکستانی بینکوں کو تنزانیہ، قطر، تاجکستان، سری لنکا، ابوظہبی، بحرین، ترکی اور ہانگ کانگ میں اپنی سرگرمیاں مزید بڑھانے کی اجازت دی۔

بلا دفتر بینکاری میں پیش رفت: بلا دفتر بینکاری کا دائرہ بڑھانے اور مالی شمولیت کے سلسلے میں اسے بطور ایک آلہ استعمال کرنے کے لیے اسٹیٹ بینک نے پاکستان ٹیلی مواصلات اتھارٹی (پی ٹی اے) کے ساتھ مفاہمت کی ایک یادداشت پر دستخط کیے۔ اس یادداشت کا مقصد یہ ہے کہ پاکستان میں موبائل بینکاری کو مستحکم بنانے کی غرض سے، مشاورت کے ذریعے ایک تکنیکی اور ضوابطی فریم ورک تیار کیا جائے۔ اس یادداشت کا ایک مقصد یہ بھی ہے کہ تمام متعلقہ فریقوں کے مشورے سے ایک جامع ضوابطی فریم ورک تشکیل دیا جائے، اور کم لاگت کی بین الادارہ (interoperable) موبائل مالی خدمات کی فراہمی کا مشترکہ ہدف حاصل کرنے کے لیے ایک دوسرے سے تعاون کیا جائے۔

متعدد سرکاری اقدامات میں سہولت کی فراہمی: اسٹیٹ بینک متعدد سرکاری اقدامات میں حکومت پاکستان کی مدد کرتا آیا ہے، مثلاً وطن کارڈ/پاکستان کارڈ کے ذریعے سیلاب زدگان کی مالی مدد، بینظیر کارڈ کے ذریعے غریب خواتین کی مالی مدد، اور متاثرین کی مدد کے لیے وزیر اعظم/وزیر اعلیٰ کے خصوصی فنڈ کے تحت کئی خصوصی کھاتوں کا قیام۔ مئی 12ء کے دوران اسٹیٹ بینک نے سندھ کے سیلاب متاثرین کو پاکستان کارڈ کے ذریعے امدادی رقم کی تقسیم میں حکومت پاکستان کو سہولت دی۔ اس کے علاوہ اسٹیٹ بینک نے بینظیر انکم سپورٹ پروگرام (بی آئی ایس پی) کی رقم اسٹارٹ کارڈ کے ذریعے استفادہ کنندگان کو پہنچانے میں بی آئی ایس پی، نادرا اور متعلقہ بینکوں کے ساتھ اشتراک عمل کیا اور انہیں سہولت فراہم کی۔

کارپوریٹ گورننس: اسٹیٹ بینک ملک میں صحت مندانہ کارپوریٹ گورننس کے فروغ کے لیے ایک عرصے سے کوشاں ہے۔ اسٹیٹ بینک ”کارپوریٹ گورننس کا نیا ضابطہ“ کی تشکیل میں سرگرمی سے شریک کار رہا ہے، اسے سیکورٹیز اینڈ ایکسچینج کمیشن آف پاکستان نے جاری کیا ہے۔ سرکاری شعبے کے اداروں کے لیے کارپوریٹ گورننس کے ضوابط کا مسودہ تیار کرنے میں بھی اسٹیٹ بینک نے اہم کردار ادا کیا۔ نیز مسلمہ بین الاقوامی روایات سے ہم آہنگ ہونے کے لیے ایگزیکٹو ڈائریکٹر کی تعریف میں ردوبدل کیا گیا ہے۔ مزید برآں، بینکوں/ڈی ایف آئی کے سپانسرز، اسٹریٹجک سرمایہ کاروں، بورڈ آف ڈائریکٹرز کے ارکان، چیف ایگزیکٹو آفیسرز اور کلیدی ایگزیکٹوز کے لیے نیا اور اضافی ”فٹ اینڈ پراپر ٹیسٹ“ (Fit and Proper Test) معیار حتمی صورت پانے کے قریب ہے۔

<sup>1</sup> ذیلی برانچیں اور مستقل قائم ہونے والی برانچیں میں شامل ہیں۔

انضمام اور تھیل: زیر جائزہ سال کے دوران کمرشل بینکوں میں ایک انضمام اور ایک تھیل عمل میں آئی (یعنی مائی بینک کی تھیل، اور بعد ازاں سمٹ بینک کے ساتھ اس کا انضمام) جبکہ خرد مالکاری بینکوں میں دو تھیل ہوئیں (نیٹ ورک مائیکرو فنانس اور خوشحالی بینک) جس کے بعد ان بینکوں کا انتظام نئی انتظامیہ نے سنبھال لیا۔ نیز، ایک خرد مالکاری بینک کی انتظامیہ میں تبدیلی کا عمل مکمل ہونے والا ہے جبکہ ایک اور خرد مالکاری بینک کی انتظامیہ کا کنٹرول ایک غیر ملکی ادارے کے حوالے کرنے کی اصولی منظوری دے دی گئی ہے۔

کالا دھن سفید کرنے کی روک تھام: کالا دھن سفید کرنے اور دہشت گردوں کی مالی مدد سے ابھرنے والے خطرات سے بینکوں/ڈی ایف آئیز کو بچانے کے لیے اسٹیٹ بینک نے انہیں ہدایت دی ہے کہ وہ ممنوع تنظیموں اور افراد کو، یا ان تنظیموں اور افراد سے منسلک لوگوں کو بینکاری خدمات فراہم نہ کریں خواہ وہ ممنوع ناموں سے کام کر رہے ہوں یا نام بدل کر کر رہے ہوں۔ اس کے علاوہ بینکوں/ڈی ایف آئیز کو ہدایت کی گئی تھی کہ غیر سرکاری تنظیموں/غیر نفع بخش اداروں اور فلاحی اداروں کے ساتھ تعلقات استوار کرتے وقت ہر ممکن ہوشیاری سے کام لیں تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جائے کہ یہ کھاتے صرف اور صرف جائز مقاصد کے لیے استعمال ہو رہے ہیں۔ ان کھاتوں کو چلانے کا اختیار رکھنے والے افراد، اور مذکورہ اداروں کی گورننگ باڈی کے ارکان کو بھی 'کسٹمر ڈیوٹی پلی جس' (سی ڈی ڈی) کی جامع چھٹی سے گزارا جائے۔ اخبار یا کسی اور ذریعہ ابلاغ میں اشتہار آنے کی صورت میں خصوصاً جب عطیات کے لیے بینک کھاتے کا نمبر بھی درج ہو تو بینکوں/ڈی ایف آئیز اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ کھاتہ اسی شخص کے نام پر ہے جس کے نام پر وہ ادارہ عطیات طلب کر رہا ہے۔ نیز ذاتی کھاتوں کو فلاحی مقاصد/عطیات کی وصولی کے لیے استعمال کرنے کی اجازت نہیں ہوگی۔ اس کے ساتھ ساتھ بینکوں/ڈی ایف آئیز کو ہدایت کی گئی کہ وہ رقوم کے لین دین کی نگرانی کرنے والے سافٹ ویئر کا استعمال 30 جون 2012ء سے پہلے شروع کر دیں، اور واضح مدت طے والے جامع منصوبے کے تحت، بینکوں کے عوامی رابطے کے عملے (front-end staff) کی، کالا دھن سفید کرنے کی روک تھام کے لیے آن لائن تربیت کا انتظام اور جانچ کا انتظام نافذ کریں۔

دیگر اقدامات: صارفین کو بینکوں کے ساتھ زیادہ لین دین کی سہولت عطا کرنے، بینکوں کا دائرہ کار بڑھانے اور معیشت کو دستاویزی شکل دینے کی غرض سے اسٹیٹ بینک نے بینکوں کو ہدایت جاری کی کہ کاؤنٹرز پر نقد رقم جمع کروانے/نکلوانے پر صارفین سے سروس چارج وصول کرنا روک دیں۔ اس کے علاوہ امانت گزاروں (صارفین) کو ان کی جمع شدہ رقوم پر مناسب منافع کی ادائیگی کو یقینی بنانے کی غرض سے بینکوں کو ہدایت کی گئی کہ وہ پاکستانی روپے میں تمام بچت امانتوں پر سالانہ کم از کم 6 فیصد کی شرح سے منافع ادا کریں۔ نیز فیڈرل بورڈ آف ریونیو ٹیکس وصولی میں مدد دینے کے لیے بینکوں کو ہدایت کی گئی کہ وہ مخصوص برائچیں مقررہ وقت کے بعد بھی کھلی رکھیں تاکہ ٹیکس وصول کیا جاسکے۔

### 3.2.2 بینکاری نگرانی

جامع نگرانی: بینکوں کی مؤثر نگرانی کے ضمن میں ان کی مجموعی (consolidated) نگرانی ایک لازمی حیثیت رکھتی ہے۔ 'بازل کمیٹی برائے بینکاری نگرانی' کی سفارش ہے کہ بینک کے گرانر ان کی مجموعی بنیاد پر بینکوں کی نگرانی کرنی چاہیے۔ اسٹیٹ بینک نے ایک جرز منسوب شروع کیا ہے جس میں مالی شعبے خصوصاً صنعت بینکاری کے لیے ایک مضبوط اور مستحکم جامع فریم ورک بنانے پر توجہ دی گئی ہے، اور اس میں 'مؤثر بینکاری نگرانی کے بنیادی بازل اصول' کی سفارشات کو پیش نظر رکھا گیا ہے۔ ان اقدامات سے ان متعدد خطرات کو گھٹانے میں مدد ملے گی جو ادارے کے منسلک اور دیگر متعلقہ لین دین کے نتیجے میں ابھرتے ہیں۔ نیز، ان اقدامات سے بین الاقوامی مالی منڈی میں پاکستانی بینکوں کی مسابقت اور کارکردگی بہتر ہو جائے گی۔

م 12ء کے دوران شعبہ بینکاری نگرانی (Banking Surveillance Department) نے بینکوں اور دیوی پیکر مالی اداروں کی جامع نگرانی کے لیے فریم ورک بنانے کی غرض سے ایک ترقیاتی منصوبہ مکمل کیا۔ اس سلسلے میں اسٹیٹ بینک اور ایس ای سی پی کی مالی شعبے میں دیوی پیکر ادارے بننے سے ابھرنے والے خطرے کا بندوبست، کی مشترکہ ناسک فورس کی مشاورت سے ضوابطی فارم کا ایک مجموعہ تیار کیا گیا ہے۔ مزید برآں، بینکاری گروپوں کے لیے تجزیے کا فریم ورک بنایا گیا جس کا بنیادی مقصد یہ ہے: (الف) بینکاری گروپوں کی ساخت اور ان کی اہم سرگرمیاں شناخت کرنا، اور (ب) بینکاری گروپوں کے لیے نگرانی کے طریقہ کار کا نقشہ بنانا۔ مستقبل میں بینکاری گروپوں کی نگرانی اسی فریم ورک کے ساتھ کی جائے گی۔ چونکہ مؤثر جامع نگرانی کے لیے بینک کے ضابطہ ساز کو مناسب اختیارات بھی درکار ہوتے ہیں، اور بینکاری اور مالی گروپوں کی ملکیت اور کارپوریٹ ساخت ان کے استحکام پر نمایاں اثرات رکھتی ہے اس لیے بینکاری قانون میں م 12ء کے دوران بعض ترامیم بھی تجویز کی گئیں۔ ان تجاویز پر بیرونی متعلقہ فریقوں کے ساتھ فی الحال صلاح مشورہ جاری ہے۔

اثاثوں کی درجہ بندی اور تمویں کے لیے محتاطیہ ضوابط۔ قیمت فروخت لازم کا اضافی فائدہ: شعبہ بینکاری کے قرض گاری جزدان میں نمو اور ان کی عمدہ کارکردگی کے پیش نظر اسٹیٹ بینک نے رہن کی قیمت فروخت لازم کا فائدہ بتدریج ختم کر دیا۔ 2007ء میں تمویں پر قیمت فروخت لازم کا فائدہ مکمل طور پر ختم کر دیا گیا۔ اس اقدام کا بنیادی مقصد یہ تھا کہ رہن کے اثاثوں کی قیمت کو پہنچنے والے منفی دچکوں کا خطرہ کم کیا جائے تاکہ سازگار حالات میں ایک حفاظتی انتظام (buffer) کر لیا جائے اور اس انتظام کو ناسازگار حالات میں اور کاروباری صورتحال کے مطابق بطور سہارا استعمال کیا جائے۔

اقتصادی منظر نامے میں تبدیلی، توانائی کی متواتر قلت، اور امن و امان کے خدشات کے نتیجے میں قرض گریوں کی قرضہ واپس کرنے کی استعداد متاثر ہوئی اور بحیثیت مجموعی بینکوں کی کارکردگی پر بھی اثر پڑا چنانچہ اسٹیٹ بینک نے گزشتہ چند سال کے دوران تمویں کی ضروریات میں معقول رد و بدل کرتے ہوئے، غیر فعال قرضوں کے بدلے رہن کی قیمت فروخت لازم پر فائدہ بڑھا دیا۔ چنانچہ سازگار حالات میں بنایا گیا غلامیوں، خصوصاً چھوٹے اور درمیانے حجم کے بینکوں کی مالی پوزیشن اور کفایت سرمایہ کو مستحکم بنانے میں مددگار ثابت ہوا۔

دباؤ کی جانچ۔ رہنمادایات اور دیگر پیش رفت: دباؤ کی جانچ خطرے کے بندوبست کا ایک اہم طریقہ ہے جو اپنے اندرونی پرائسز کے طور پر بینک استعمال کرتے ہیں۔ اسٹیٹ بینک نے اس کی اہمیت تسلیم کرتے ہوئے 2005ء میں دباؤ کی جانچ پر رہنمادایات کا ایک مجموعہ جاری کیا تھا۔ ان رہنمادایات کا دائرہ بس اسی حد تک تھا کہ حساسیت کا سادہ سا تجزیہ کیا جائے اور تیار کردہ ٹیسٹ بڑی حد تک مبادیاتی نوعیت کے تھے۔ بینکاری سرگرمیوں کی بڑھتی ہوئی پیچیدگی اور دباؤ کی جانچ کے مزید خود کار فریم ورک کی ضرورت کا ادراک کرتے ہوئے اسٹیٹ بینک نے مئی 2012ء کے دوران نظر ثانی شدہ رہنمادایات جاری کیں۔ ان حالیہ ہدایات کا مقصد بینکوں میں دباؤ کی جانچ کے فریم ورک کو مستحکم کرنا، دباؤ کی جانچ کے طریقہ کار کو مزید بہتر بنانا اور دباؤ کی جانچ کو معکوس (reverse) کرنا ہے۔ نظر ثانی شدہ ہدایات میں اسلامی بینکوں کے آپریشنل خطرے کے دباؤ کی جانچ اور دباؤ کی جانچ کے لیے الگ سے رہنمادایات بھی موجود ہیں، یہ ٹیسٹ اسلامی بینکوں کے مخصوص خاکہ خطر کے مطابق تیار کیے جائیں گے۔

سرمائے کا استحکام اور بازل معاہدے کا نفاذ: سرمائے کے بین الاقوامی ضوابطی نظام میں تبدیلیوں کے بعد اور کفایت سرمایہ پر اسٹیٹ بینک کی ہدایات کو مزید مستحکم کرنے کی غرض سے مقداری اثرات کا تجزیہ (Quantitative Impact Assessment) کیا گیا تاکہ بینکوں کی کفایت سرمایہ پر مجوزہ نئے نظام کے اثرات کا جائزہ لیا جائے۔ اس تجزیے سے پتہ چلا کہ چند ایک کو چھوڑ کر باقی تمام بینک بازل سوم کے تحت بیان کی گئی سرمائے کی ضروریات کو پورا کرنے کے قابل ہوں گے۔ تجزیے کے نتائج کے پیش نظر اسٹیٹ بینک نے سرمائے پر نظر ثانی شدہ ہدایات کا مسودہ تیار کر کے متعلقہ فریقوں کو ارسال کیا تاکہ ان کے تبصرے اور آراء معلوم کی جاسکیں۔ ہدایات کا مسودہ اسٹیٹ بینک کی بازل دوم پر ان ہدایات میں بنیادی طور پر اضافے کی حیثیت رکھتا ہے جن میں سرمائے اور متعلقہ استنباط (deduction) کی تشریح کی گئی ہے جبکہ لیوراجیہ تناسب (Leverage Ratio)، خسارے کے جذب اب کی شق (Loss Absorption Clause) اور تحفظ سرمایہ کا بفر (Capital Conservation Buffers) جیسے تصورات پہلی بار متعارف کرائے جارہے ہیں۔ اس کے علاوہ اسٹیٹ بینک بازل سوم کے دیگر پہلوؤں مثلاً فریق ثانی کے خطرہ قرض (Counterparty Credit Risk) پر خطرے کا احاطہ بڑھانا، کوائف کے اظہار کی اضافی شرائط (enhanced Disclosure Requirements)، سرمائے کے مخالف گردش بفر (Countercyclical Capital Buffers) کو متعارف کرانا، نظامیاتی اہمیت کے مالی اداروں کے لیے سرمائے کی اضافی ضروریات (additional capital requirements for Systemically Important Financial Institutions)، سیالیت کا احاطہ (Liquidity Coverage) اور مستحکم فنڈنگ کے خالص تناسبات (Net Stable Funding Ratios) پر اگلے برسوں میں متعلقہ فریقوں کے ساتھ تبادلہ خیال شروع کرنے کا منصوبہ رکھتا ہے۔

کفایت سرمایہ کے اندرونی تجزیے کے پرائسز (Internal Capital Adequacy Assessment Process-ICAAP) کی اولین دستاویز (بازل دوم کے پلر 2 کا پہلا جز) کا جو جائزہ بینکوں/ڈی ایف آئی نے جمع کرایا اس میں احاطے کے ساتھ ساتھ دائرہ کار کے لحاظ سے بہت سا تنوع عیاں ہے۔ اسٹیٹ بینک نے تسلسل اور یکسانیت کو یقینی بنانے کے لیے ایک فارمیٹ تیار کیا ہے جس میں ICAAP کے متعدد اجزاء کے لیے اطلاعات کے کم از کم سیٹ تجویز کیے گئے ہیں۔ اس طرح نہ صرف اسٹیٹ بینک کو جائزہ اور جانچ بطور نگران (Supervisory Review and Evaluation Process) کے تحت اپنی ذمہ داری مؤثر طریقے سے انجام دینے میں مدد ملے گی (بازل دوم کے پلر 2 کا دوسرا جز) بلکہ یکساں کاروباری خطوط اور خاکہ خطر رکھنے والے مختلف بینکوں کے متعلقہ ICAAPs کی تقابل پذیری بھی بڑھ جائے گی۔ ICAAP ٹیمپلیٹ کا مسودہ

مسلمہ بین الاقوامی روایات کی روشنی میں بنایا گیا ہے اور اسے پاکستان کی صنعت بینکاری کی مخصوص ضروریات کے مطابق ڈھالا گیا ہے۔ ICAAP کارپورنگ ٹیمپلیٹ جلد ہی جاری کر دیا جائے گا۔

### 3.2.3 اسلامی بینکاری

#### اسلامی بینکاری

اسٹیٹ بینک ملک میں اسلامی بینکاری صنعت کے فروغ اور ترقی کے لیے پوری طرح کوشاں ہے اور اسے مقبول عام بنانے اور اس کا ضوابطی ڈھانچہ تشکیل دینے کے سلسلے میں اس نے بہت کام کیے ہیں۔ م 12ء کے دوران اس سلسلے میں کیے گئے اہم اقدامات درج ذیل ہیں:

#### آگاہی اور استعداد کاری کے پروگرام:

عوام میں اسلامی بینکاری کے حوالے سے پائے جانے والے غلط تصورات کی بڑی وجہ آگاہی نہ ہونا یا کم ہونا ہے، ان ہی غلط تصورات کی بنا پر اسلامی بینکاری صنعت وہ نمو اور ترقی نہیں پاسکی جس کے امکانات تھے۔ اسٹیٹ بینک اور خود اسلامی بینکاری صنعت اگرچہ کاروباری طبقے اور دانشوروں وغیرہ کی آگاہی کے لیے پروگرام منعقد کرتی آئی ہے، تاہم اس سلسلے میں عوام میں شعور پھیلانے کے لیے ٹیکنالوجی خصوصاً برقی میڈیا کا استعمال محدود رہا ہے۔ چنانچہ عوامی آگاہی کی ضرورت اور اہمیت کے پیش نظر ایک ابلاغی مہم اسلامی بینکاری صنعت کے مشورے سے تیار کی گئی ہے۔ اس مہم کا بنیادی مقصد اسلامی بینکاری کے موجودہ اور ممکنہ استعمال کنندگان کے لیے اسلامی مالیت کا فروغ، اور اسلامی بینکاری اور مالیت کے حوالے سے عام اعتراضات اور شکالات کو دور کرنا ہے۔ توقع ہے کہ پوری صنعت آگاہی پھیلانے کے لیے اس طرح کوشاں ہوگی تو اسلامی بینکاری کی طلب بھی بڑھے گی اور اسے نمو بھی حاصل ہوگی۔

اسلامی مالیت تیزی سے فروغ پاتا ہوا شعبہ ہے تاہم اس شعبے کو قابل اور مناسب طور پر تربیت یافتہ افراد کار کی کمی کا سامنا ہے۔ ایسے افراد کار کی اہمیت کو محسوس کرتے ہوئے اور مستقبل میں اسلامی مالیت کی صنعت کو ترقی دینے کی ہماری حکمت عملی میں استعداد کاری نہایت اہم جزو کے طور پر شامل رہی ہے۔ استعداد کاری کی حکمت عملی میں معروف ملکی اور بین الاقوامی اداروں کے ساتھ فعال اشتراک، اور معروف اسکالرز کی طرف سے سینئر مینجمنٹ کے لیے بامقصد سیمینار اور لیکچرز بھی شامل ہیں، جبکہ چٹلی اور درمیانی سطح کی تنظیمیہ کے لیے بھی تربیتی پروگرام اور ورکشاپ کیے جا رہے ہیں۔ م 12ء کے دوران اسٹیٹ بینک نے اس تربیتی بندوبست کے ذریعے پانچ پروگرام منعقد کیے جن میں لاہور، حیدرآباد اور ملتان میں ”فیلڈ ٹریننگ پروگرام“ بھی شامل ہیں جن میں اس صنعت کے چٹلی اور درمیانی سطح کے دوسو سے زائد انتظامی افسران کو تربیت دی گئی۔ اسٹیٹ بینک نے اشتراک کے سلسلے میں دو بین الاقوامی پروگرام منعقد کیے جن میں ”اسلامک ریسرچ اینڈ ٹریننگ انسٹی ٹیوٹ“ کے بین الاقوامی ماہرین کو پاکستان مدعو کیا تا کہ اسلامی بینکاری کی ملکی صنعت کا ذہنی افق وسیع کیا جائے، ان پروگراموں میں اسلامی مالیت کے نظری اور عملی دونوں طرح کے مسائل پر توجہ دی گئی۔

#### عالمی سطح پر شرکت:

اسلامی مالیت کی صنعت کا قانونی، ضوابطی، نگرانی اور انتظام خطرناک سفر بہتر بنانے کی غرض سے بین الاقوامی سطح پر جو کوششیں اور اقدامات ہو رہے ہیں ان میں اسٹیٹ بینک نے دوران سال بھی اپنا تعاون جاری رکھا۔ گورنر اسٹیٹ بینک سمیت سینئر مینجمنٹ ”اسلامک فنانشیل سروسز بورڈ“ اور ”انٹرنیشنل اسلامک فنانشیل مارکیٹ“ کی مختلف ورکنگ کمیٹیوں/گروپس میں شرکت کے ساتھ ساتھ کونسل اور بورڈ کے اجلاسوں میں شریک ہوتی رہی ہے جس سے ان اداروں کے مقاصد سے ہماری دلی وابستگی کا اظہار ہوتا ہے۔ آئی ایف ایس بی کے ورکنگ گروپس اور ٹیکنکل کمیٹیوں میں شرکت کے ضمن میں اسٹیٹ بینک نے انتظام سیالیت اور دباؤ کے انتظام کے بارے میں اسلامی مالیت کے محتاطیہ ضوابط کی تشکیل میں حصہ لیا ہے۔

#### اسلامی بینکاری صنعت کے لیے ضوابط:

اسلامی بینکاری کے اداروں میں شریعت سے ہم آہنگ طریقہ کار کو مزید مستحکم کرنے کے لیے اسٹیٹ بینک کا شعبہ اسلامی بینکاری مخصوص ضوابط جاری کرتا رہا ہے۔ اس سلسلے میں

میں 12ء کے دوران ضوابط کے مجموعے جاری کیے گئے جو ”مرابحہ لین دین کی بینک (invoice)“ اور ”کرڈٹ مرابحہ کی اکاؤنٹنگ کا طریقہ کار“ کے بارے میں تھے۔

مزید برآں، اسلامی بینکاری صنعت کی مشاورت سے، منافع کی تقسیم اور پول مینجمنٹ کا تفصیلی فریم ورک تیار کیا گیا ہے تاکہ اسلامی بینکوں کے منافع کا حساب لگانے، منافع تقسیم کرنے کی پالیسیوں اور طریقوں کو ایک معیار کے تحت لایا جائے اور ان میں شفافیت اور انکشاف کو بہتر بنایا جائے۔ امید ہے، عوام میں اسلامی بینکوں کے منافع کی تقسیم کے حوالے سے جو غلط فہمیاں پائی جاتی ہیں ان میں اس فریم ورک سے کمی لائی جاسکے گی، اور اس طرح ان کا اعتبار بڑھایا جاسکے گا۔

#### اسٹیٹ بینک کے شریعہ بورڈ کے ارکان میں اضافہ:

اسلامی بینکاری صنعت میں اضافے کے پیش نظر اسٹیٹ بینک کے مرکزی بورڈ نے موجودہ شریعہ بورڈ میں توسیع کی منظوری دی ہے۔ شریعت کی پابندی کو اولین ترجیح قرار دیتے ہوئے شعبہ اسلامی بینکاری نے بورڈ میں شریعہ اسکالر کا اضافی عہدہ تخلیق کیا۔ صف اول کے متعدد ماہرین معیشت اور اسکالرز کو اجلاسوں میں شرکت کی خصوصی دعوت دی گئی تاکہ ان کے علم و فضل سے استفادہ کیا جائے۔

#### ”پاکستان میں اسلامی مالیات کے بارے میں معلومات، رویہ اور روایات“ کا سروے اور مطالعہ:

اس صنعت کی حرکیات کو بہتر طور پر سمجھنے کی غرض سے ”پاکستان میں اسلامی مالیات کے بارے میں معلومات، رویہ اور روایات“ کا سروے پر مبنی مطالعہ دوران سال شروع کیا گیا۔ اس مطالعہ کا مقصد یہ جاننا ہے کہ ملک میں اسلامی بینکاری کی طلب کتنی ہے، سروے سے معلوم ہوگا کہ طلب و رسد کا فرق مالی شمولیت پر کس حد تک اثر انداز ہو رہا ہے، اس سلسلے میں تین طبقوں سے ڈیٹا جمع کیا گیا: قرض دہندہ، امانت گزار (اسلامی اور روایتی دونوں بینکوں کے) اور وہ لوگ جو بینکاری خدمات سے محروم ہیں۔

اس تحقیق کے نتائج سے اسلامی بینکاری صنعت کے حوالے سے پائی جانے والی غلط فہمیوں کی وضاحت میں مدد ملے گی، یہ جاننے میں مدد ملے گی کہ یہ غلط فہمیاں طلب یا رسد کی بنا پر ہیں، اور مذہبی عقائد کے مالی شمولیت کے حوالے سے اثرات کس حد تک ہیں۔ توقع ہے، اس مطالعے کے نتائج نہ صرف پالیسی سازی میں اسٹیٹ بینک کے لیے مفید ہوں گے بلکہ اسلامی بینکاری کی منڈی میں پہلے سے موجود اور داخلے کے خواہاں اداروں، دونوں کے لیے دلچسپی کا باعث ہوں گے۔

#### 3.2.4 تحفظ صارفین

گذشتہ دس برس کے دوران مالی خدمات اور مصنوعات کی منڈی میں نمایاں وسعت آئی ہے اور اس کا فائدہ عام صارف کو پہنچا ہے۔ تاہم صارفانی مالکاری کی زیادہ جدید اور پیچیدہ مصنوعات/خدمات کی آمد سے، اور اس کے ساتھ صارف کو معلومات نہ ہونے سے یہ مسئلہ پیدا ہوا ہے کہ بعض صارفین غیر منصفانہ اور دھوکہ دہی پر مبنی طریقوں کا نشانہ بن سکتے ہیں۔ اس کے نتیجے میں صارفین/قرض گیروں اور ان کے بینکوں کے مابین تنازعات کی تعداد بڑھتی جا رہی ہے۔ اس پس منظر میں، تنازعات حل کرنے کے با اختیار ادارے کی حیثیت سے اسٹیٹ بینک کی یہ ذمہ داری کئی گنا بڑھ گئی ہے کہ وہ مالی صارفین کی شکایات کا فوری ازالہ منصفانہ اور شفاف طریقے سے کرے۔ مالی صارفین کے تحفظ کی اہمیت کو پیش نظر رکھتے ہوئے شعبہ تحفظ صارفین 2008ء سے کام کر رہا ہے۔ اس کا بنیادی کام اس بات کو یقینی بنانا ہے کہ صارفین کے تحفظ کا مناسب فریم ورک بینکوں میں موجود ہو، وہ اس سلسلے میں خدمات کی فراہمی کے طریقے متعارف کرائے اور صارف کو اہمیت دینے والی سوچ اختیار کرے۔ چنانچہ گزرتے برسوں کے ساتھ شعبہ تحفظ صارفین شکایات کے ازالے کے لیے ”تنازعات کے حل کے مربوط مرکز“ کی صورت اختیار کر گیا ہے۔ ان برسوں میں شعبے نے عدالت کے متبادل کی حیثیت سے بلامعاوضہ ثالثی کر کے ہزاروں صارفین/قرض گیروں کو سہولت فراہم کی ہے۔ اس کے ساتھ ساتھ یہ شعبہ بینکنگ محتسب پاکستان کے فیصلوں کے خلاف اپیل سننے کا مجاز ادارہ بھی ہے، اور اس حیثیت سے وہ بطور ”نیم عدالتی فورم“ کام کر رہا ہے۔ اعلیٰ عدلیہ (بشمول ہائی کورٹ اور سپریم کورٹ) نے اسٹیٹ بینک کو ہدایت بھی کر رکھی ہے کہ اسپیکنگ آرڈر کے ذریعے مخصوص رٹ پٹیشن/دعووں/مقامات کو نمٹایا جائے۔ شکایات کے ازالے کے لیے اسٹیٹ بینک کے طریقہ کار پر عدالتی نظام کا یہ اظہار اعتماد اس بات کا ثبوت ہے کہ وہ بطور ضابطہ ساز، مالی صارفین کے تحفظ کے لیے عمدہ کارکردگی پیش کر رہا ہے۔



اسٹیٹ بینک کا خیال ہے کہ تحفظ صارفین کا ایک جامع فریم ورک ضروری ہے تاکہ صارفین کو معلومات تک رسائی حاصل ہو اور وہ مالی خدمات مہیا کرنے والے اداروں میں سے پسندیدہ کا چناؤ کر سکیں۔ صارفین خود اپنی بھلائی کی ذمہ داری لینے کے لیے بہترین پوزیشن اسی وقت اختیار کر سکتے ہیں جب وہ پوری طرح آگاہ ہوں، اور بینکوں کا رخ عمدہ کارکردگی، مسابقت اور اختراع کی طرف موڑنے کی غرض سے منڈی کے نظم و ضبط کو بروئے کار لانے میں اپنا مزید مؤثر کردار ادا کر سکتے ہیں۔ اس کے نتیجے میں بینکوں کو صارفین کے لیے ایسی اثر پذیر پالیسیاں بنانے کی ضرورت ہوگی جو مالی تعلیم اور معلومات کے شفاف انکشاف پر مبنی ہوں، ایسی پالیسیوں سے مالی مصنوعات کے نرخوں، خدمات کے معیار اور پسند پر مثبت اثرات پڑیں گے۔ صارفین میں اعتماد بڑھانے میں یہ پہلو مرکزی اہمیت رکھتے ہیں، ان ہی کے ذریعے وہ اپنے مالی فیصلے مکمل معلومات کی روشنی میں کر سکتے ہیں اور اپنی ضروریات کے مطابق مصنوعات کا چناؤ کر سکتے ہیں۔ چنانچہ اسٹیٹ بینک صارفین کے تحفظ اور مالی شعبے کے استحکام کے مقاصد حاصل کرنے کی غرض سے ضوابط کے کردار، مسابقت اور مالی تعلیم کو ہم آہنگ بنانے کے لیے کوشاں ہے۔

عام صارف کی آگاہی اور تعلیم کی اہمیت کے پیش نظر شعبہ تحفظ صارفین نے مئی 2012ء کے دوران ایک بڑی مہم شروع کی تھی۔ اس شعبے نے پاکستان بھر میں اعلیٰ تعلیمی کمیشن کی منظور شدہ جامعات/میںجمنٹ اداروں میں صارف کی آگاہی اور تعلیم کے سیمینار منعقد کیے تاکہ تحفظ صارفین کے نظام کے حوالے سے معلومات کو عوام کی سطح تک پہنچایا جائے۔ علاوہ ازیں اس موضوع پر متعدد سیمینار ایوان صنعت و تجارت، صارفین/تاجر تنظیموں، تجارتی اداروں اور این جی اوز کے ارکان کے لیے بھی کیے گئے جن میں پاکستان کے طول و عرض میں واقع اسٹیٹ بینک (بی ایس سی) کے فیلڈ دفاتر نے اشتراک کیا۔ مزید برآں جن شہروں میں بینکوں کے لیے ایس پی بی ایس سی کے دفاتر میں تربیتی سیشن منعقد کیے گئے ان میں حیدر آباد، سکھر، بہاولپور، ملتان، لاہور، گوجرانوالہ، سیالکوٹ، فیصل آباد، راولپنڈی/اسلام آباد اور مظفر آباد شامل ہیں۔ صارفین کی طرف سے عام اور بار بار کی شکایات/تنازعات پر بحث، اور بینکوں کو تحفظ صارفین سے متعلق ہدایات سے آگاہ کرنا ان تربیتی سیشن کا واحد مقصد تھا تاکہ شکایات کے ازالے کا طریقہ کار مؤثر بنایا جائے۔

صارفین کی تعلیم اور آگاہی کے لیے اقدامات کے ضمن میں شعبہ تحفظ صارفین نے پاکستان کے مالی صارفین اور عام لوگوں کے فائدے کی غرض سے انگریزی اور اردو اخبارات میں اشتہار بھی شائع کرائے۔ پرنٹ میڈیا کی مدد سے اس مہم میں درج ذیل امور پر خصوصی توجہ دی گئی:

- ☆ بینک چیکوں سے نمٹنا
- ☆ ذاتی معلومات کی چوری کے ذریعے فریب کاری
- ☆ پنشن کی رقم کی بینک کھاتے میں براہ راست منتقلی، اور
- ☆ بے دعویٰ امانتیں

شعبے نے مئی 2012ء کے دوران درج بالا اقدامات کے علاوہ بھی کئی پالیسی اقدامات کیے (دیکھئے باکس 3.1)۔

شعبہ تحفظ صارفین کو مئی 2012ء کے دوران مجموعی طور پر 9,038 شکایات موصول ہوئیں۔ ان میں سے تقریباً 80 شکایات کا تعلق آٹھ بڑے بینکوں سے تھا جن کے اے ٹی ایم اور برانچوں کا وسیع نیٹ ورک ملک بھر میں قائم ہے، جن کے صارفین کی بہت بڑی تعداد ہے اور جو صارفی مالکاری کے نسبتاً نمایاں جز دان کے مالک ہیں۔ شعبے کو بینکنگ محتسب پاکستان کے فیصلوں کے خلاف 68 اپیلیں بھی موصول ہوئیں۔ ان اپیلیوں میں سے 12 کو بعد از میعاد ہونے کی بنا پر نمٹا دیا گیا۔ 27 اپیلیوں میں (یعنی مجموعی اپیلیوں کا 40 فیصد) بینکنگ محتسب پاکستان کے فیصلوں کی توثیق کرتے ہوئے انہیں برقرار رکھا گیا۔ صرف دو اپیلیوں میں بینکنگ محتسب پاکستان کے فیصلے منسوخ کیے گئے جبکہ صرف ایک معاملے میں بینکنگ محتسب پاکستان کے حکم میں جزوی تبدیلی کی گئی۔ تاہم 11 معاملات میں اپیل کنندگان نے اپنا تنازع باہمی رضامندی سے طے کرتے ہوئے، اسپیکنگ آرڈرز کے اجراء سے قبل ہی اظہار اطمینان کا تحریری خط پیش کر دیا۔ اعلیٰ عدلیہ (ہائی کورٹ/سپریم کورٹ) نے بھی 15 رٹ پٹیشن/دعوے/مقامات ارسال کیے جو اسٹیٹ بینک کی حدود سے متعلق تھے، ان تمام کا بھی فریقین کے اطمینان کے مطابق تصفیہ کر لیا گیا۔

شعبہ تحفظ صارفین بینکوں کے لیے تحفظ صارفین کا ایک واضح اور شفاف فریم ورک بنانے کے لیے بھی کوشاں ہے جس کا اہم ترین جزا زالے کا نظام مراتب (hierarchy) ہوگا۔ اس شعبے کی کوشش ہے کہ صنعت بینکاری کے اہم متعلقہ فریقین کے ساتھ اشتراک عمل کو فروغ دیا جائے تاکہ اس صنعت کو صارف کے تحفظ کا نظام مؤثر طریقے سے شامل کرنے پر آمادہ کیا جاسکے۔

### باکس 3.1: تحفظ صارفین کے لیے اسٹیٹ بینک کے اقدامات

شعبہ تحفظ صارفین نے مئی 2012ء کے دوران کئی پالیسی اقدامات کیے جن میں چند درج ذیل ہیں:

بے دعوئی امانتوں کی واپسی کے طریقہ کار کو مربوط بنانا: متوفی کھاتے داروں کے قانونی ورثا کو بے دعوئی کھاتوں کی معمولی رقم دلانے میں سہولت مہیا کی گئی تاکہ انہیں وراثتی تصدیق نامے کے حصول کے دشوار مراحل سے بچایا جاسکے۔ اس غرض سے تمام بینکوں کو اجازت دے دی گئی کہ وہ متوفی کھاتے داروں کی ایک لاکھ روپے تک بے دعوئی رقم کی واپسی کی درخواستیں وراثتی تصدیق نامہ طلب کیے بغیر جمع کرائیں، بشرطیکہ یہ بینک دیگر مطلوبہ شرائط ملاحظہ کرنے کے بعد قانونی ورثا کی جائز حیثیت سے خود مطمئن ہوں۔

بینکوں کا تیسرے فریق کی مصنوعات فروخت کرنا: گذشتہ چند برسوں سے پاکستان کے بینکوں نے بینکار شورش کی فروخت اور تیسرے فریق کی دیگر مصنوعات فروخت کرنا شروع کر دی ہے۔ اگرچہ یہ ایک مثبت پیش رفت ہے تاہم عوام اناس کی جانب سے ملنے والی شکایات سے ظاہر ہوتا ہے کہ بینکوں کی زیادہ تر توجہ فروخت بڑھانے پر ہے اور تیسرے فریق کی مصنوعات کی تقسیم کے حوالے سے جس درجہ گہرائی کی ضرورت ہے اس پر توجہ نہیں دی جا رہی ہے۔ امانت گزاروں/عوام الناس کے مفادات کی گہمبانی کی غرض سے اور بینکوں کو آپریٹل خطرے کے ساتھ ساتھ کو دھچکا لگنے کے خطرات سے بچانے کے لیے، تیسرے فریق کی مصنوعات پیش کرنے والے بینکوں کو ہدایت کی گئی کہ وہ شعبہ تحفظ صارفین کے سرکلر نمبر 02، مورخہ 29 جون 2012ء میں درج معیارات کی پابندی کریں۔

