ضمیمہ الف

بینک دولت پاکستان–2021ء کے دوران ضوابطی اور نگرانی کی پیش رفتیں

بینک دولت پاکستان اہم مالی اداروں اور نظام ادائیگی (یعنی بینکوں، ایم ایف بیز، ڈی ایف آئیز، مبادلہ کمپنیوں، نظام ادائیگی کے آپریٹرز اور فراہم کنندگان (پی ایس اوز/ پی ایس پیز) اور ای ایم آئیز کے ضابطہ کار کی حیثیت سے پاکستان کے مالی شعبے کے استحکام اور ترقی کو پائیدار انداز میں یقینی بنانے میں اہم کردار ادا کرتا ہے۔ ٹیکنالوجی اور نئی مصنوعات کو تیزی سے اپنانے کے ساتھ، مالی شعبے میں برسوں سے پیچیدگی اور باہمی ربط بڑھ رہا ہے۔ اس طرح، اس کے لیے ضابطہ کار کی طرف سے مسلسل کوششوں کی ضرورت ہے تاکہ مالی شعبے میں پیش رفتوں سے ابھرتے ہوئے خطرات کو کم کیا جاسکے۔ اس مقصد کے لیے اسٹیٹ بینک نے 2021ء کے دوران اپنے پالیسی فریم ورک کو مزید مضبوط کیا اور ابھرتے ہوئے نظامی خطرات کو کم کرنے کے لیے متعدد اقدامات کیے۔

کووڈ19 پاکستان میں مختلف کاروباری شعبوں کے لیے چیلنجز کا باعث بنا ہوا ہے اور وائرس کی نئی اقسام سے انفیکشن کی متعدد لہریں پیدا ہوئی ہیں اور مالی شعبہ بھی اس سے مستثنیٰ نہیں ہے۔ تاہم حکومت اور ضابطہ کار کی جانب سے مؤثر پالیسی اعانت کے ساتھ مالی شعبہ ان چیلنجز کا سامنا کرنے میں لچک دار ثابت ہوا۔ مزید برآں، مالی ادارے کی وجہ سے پیدا ہونے والے چیلنجز کے باوجود صارفین کو بلا تعطل مالی خدمات فراہم کرنے میں بھی کامیاب رہے۔ کووڈ19 وبائی مرض سے پیدا ہونے والے چیلنجز وقت کے ساتھ ساتھ تبدیل ہوئے اور اسٹیٹ بینک نے اس کے مطابق اپنے ردعمل کا جائزہ لیا۔ جیسے ہی معیشت بحالی کی راہ پر گامزن ہوئی، اسٹیٹ بینک نے معینہ مدت کے اپنے کچھ امدادی اقدامات کو از سرِ نو شروع ہونے دیا۔ ان اقدامات میں ٹرف، قرض مؤخر کرنے اور اس کی تنظیم نو کا پیکیج، آر ایف سی سی سمیت دیگر شامل ہیں۔

تاہم، کووڈ19 صارفین کی ترجیحات میں زیادہ مستقل تبدیلی بھی لایا اور انہیں ڈجیٹل مالی خدمات کی طرف دھکیل دیا۔ ترجیحات میں اس تبدیلی کے ساتھ ساتھ ڈجیٹل مالی خدمات کو تیزی سے اپنانے کے رجحان کی بھی اسٹیٹ بینک نے مختلف اقدامات کے ذریعے اعانت کی تاکہ بینک صارفین کی بدلتی اور بڑھتی ہوئی ضروریات کو پورا کر سکیں۔

مالی استحکام - میکرو تناظر

اسٹیٹ بینک اُس اہم کردار کا ادراک کرتا ہے جو تکنیکی ترقی بینکاری شعبے کی ترقی میں ادا کر سکتی ہے۔ اس طرح، یہ بینکاری میں پائیدار جدت طرازی اور مالی ٹیکنالوجی کے اطلاق کی حوصلہ افزائی کرتا ہے۔ اسٹیٹ بینک نے دورانِ سال مالی اداروں کے لیے مؤثر ضوابطی فریم ورک فراہم کرنے کے لیے متعدد اقدامات کیے۔ ان اقدامات میں پاکستان میں ڈجیٹل بینکوں کے لیے لائسنسنگ اور ضوابطی فریم ورک کی ترقی اور اجرا شامل ہے جو بینکاری کاروبار میں ایک علیحدہ اور منفرد زمرے کے طور پر شامل ہے تاکہ ملک کے بینکاری شعبے کے استحکام، حفاظت اور استحکام کو یقینی بناتے ہوئے ڈجیٹل جدت طرازی کو فروغ دینے کے لیے ایک سازگار ضوابطی منظر نامہ فراہم کیا جاسکے۔ یہ فریم ورک ان امور کے حوالے سے مکمل رہنمائی فراہم کرتا ہے، i) ڈجیٹل بینکوں کے سپانسرز کے لیے لائسنسنگ کی ضروریات اور اہلیت کے معیار، ii) ضوابطی سرمائے کی ضروریات، iii) ڈجیٹل بینکوں کے لیے رہنما ضوابط، iv) مختلف مراحل کے دوران کاروباری آپریشنز کی اجازت اور v) لائسنسنگ کی درخواست کے ساتھ ضروری دستاویزات کی فہرست۔ توقع ہے کہ ڈجیٹل بینک فزیکل برانچز کے بجائے بنیادی طور پر ڈجیٹل پلیٹ فارمز یا الیکٹرانک چینلز کے ذریعے ہر قسم کی مالی مصنوعات اور خدمات پیش کر سکیں گے۔ اس سے مالی شمولیت کو فروغ دینے میں مدد ملے گی اور معاشرے کے پسماندہ اور بینکاری خدمات سے محروم زمروں تک رسائی کی فراہمی میں نمایاں بہتری آئے گی۔

مزید برآں، اسٹیٹ بینک نے ڈجیٹل آن بورڈنگ کے عمل کی کوریج بڑھانے اور ٹیکنالوجی کا استعمال کرتے ہوئے اکاؤنٹ کھولنے کے عمل میں مؤثریت لانے کے لیے صارفین کا ڈجیٹل آن بورڈنگ فریم ورک بھی جاری کیا۔ یہ اقدام اسٹیٹ بینک کی ڈجیٹلائزیشن کی کوششوں کا حصہ ہے اور توقع ہے کہ اس سے پاکستان میں تیز اور محفوظ ڈجیٹل انفرااسٹرکچر کے ذریعے صارفین کو اپنی مالی ضروریات کو پورا کرنے کی سہولت میں اضافہ ہوگا۔

اسٹیٹ بینک متحرک بینکاری نظام کے ابھرتے ہوئے خطرات اور چیلنجوں سے نمٹنے کے لیے اپنے نگرانی کے نظام کی تازہ کاری اور اسے بہتر بنانے کی ہمیشہ کوشش کرتا ہے۔ اس سلسلے میں اسٹیٹ بینک نے مبنی بہ خطر نگرانی کا فریم ورک کامیابی کے ساتھ متعارف کرایا ہے جس کا مقصد اسے بہترین بین الاقوامی طریقوں سے ہم آہنگ کرنا ہے۔[129] ایک پیش بین فریم ورک ہونے کے ناتے، یہ بیرونی اور داخلی خطرات اور کنٹرول دونوں کے سلسلے میں منظم اداروں کے خاکۂ خطر کو بہتر طور پر سمجھنے میں مدد کرے گا۔ اس سے نگرانوں کو مسائل کی جلد نشاندہی، نگرانی کے وسائل کی مؤثر تنصیب اور فوری اصلاحی

---

[129] اسٹیٹ بینک کا خطرے پر مبنی نگرانی کا فریم ورک–جولائی 2021ء

اقدامات کے آغاز میں سہولت ملے گی۔ اسی طرح، آر بی ایس فریم ورک کے بنیادی مقاصد کو حاصل کرنے کے لیے آن سائٹ اور آف سائٹ سپروائزری کے شعبوں کی تنظیم نو کی گئی۔[130]

اسٹیٹ بینک ترقی کو فروغ دینے اور وسائل کے بھرپور استعمال کو یقینی بنانے کے لیے حکومت پاکستان کی معاشی پالیسیوں کی حمایت کرتا ہے۔ اسی طرح اسٹیٹ بینک نے 2020ء میں مکاناتی مالکاری کے لیے مارک اپ سبسڈی فراہم کرنے میں حکومتِ پاکستان کی مدد کی تھی تاکہ پاکستان کے عوام کو سستے نرخوں پر باضابطہ مالی خدمات فراہم کی جا سکیں۔ 2021ء کے دوران اسٹیٹ بینک نے مکاناتی مالکاری کے لیے حکومت کی مارک اپ سبسڈی اسکیم کی خصوصیات پر نظر ثانی کی تاکہ اسے مارکیٹ کی حرکیات سے ہم آہنگ کیا جاسکے۔ ان ترامیم کا مقصد ان افراد اور گھرانوں تک اسکیم کی رسائی کو نمایاں طور پر بڑھانا ہے جن کے پاس فی الحال مکان موجود نہیں ہے۔ اسٹیٹ بینک نے مارک اپ سبسڈی کی ادائیگی کے لیے ایک طریقہ کار بھی تیار کیا اور اسے مذکورہ سہولت کے لیے ایگزیکٹو ایجنسیوں (ای اے) کے طور پر کام کرنے والے مالی اداروں کے ساتھ شیئر کیا۔[131] مزید برآں اسٹیٹ بینک نے مجموعی بینکاری اثاثوں میں حصے کے تناسب سے بینکوں کو ہاؤسنگ یونٹس کی تعداد اور تقسیم کی رقم کا ماہانہ لازمی ہدف مقرر کیا ہے۔ اسٹیٹ بینک نے زیر تعمیر منصوبوں میں ہاؤسنگ یونٹس کی مالکاری کے لیے رہنما خطوط بھی جاری کیے۔[132]

اسٹیٹ بینک نے حکومتِ پاکستان کے تعاون سے دورانِ سال صاف (SAAF) اسکیم کا آغاز کیا۔ یہ اسکیم ایک منفرد سہولت فراہم کرتی ہے جس میں نومالکاری اسٹیٹ بینک فراہم کرتا ہے جبکہ 60 فیصد تک رسک کوریج حکومت فراہم کرتی ہے۔ یہ اسکیم ضمانت کی کمی کے مسئلے کو حل کرتی ہے، اور اس کا مقصد ایس ایم ایز کی مالی شمولیت کو بڑھانا بھی ہے۔ ایس اے اے ڈی کے تحت ایس ایم ایز اپنے طویل مدتی سرمائے کے اخراجات اور قلیل مدتی جاری سرمائے کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے ایک کروڑ روپے تک کی ضمانت کے بغیر قرضے حاصل کرسکتے ہیں۔ اسٹیٹ بینک شریک بینکوں کو ایک فیصد سالانہ پر سیالیت فراہم کررہا ہے تاکہ وہ ایس ایم ایز کو 9 فیصد سالانہ کی رعایتی حتمی صارف کی شرح سود پر بینکوں کی جانب سے مزید قرضے دے سکیں۔ غیر رسمی ذرائع سے قرضے حاصل کرنے کے لیے ایس ایم ایز کی مالی لاگت کے مقابلے میں صاف (SAAF) کے تحت حتمی صارف کی شرح بہت پرکشش ہے۔

مرکزی بینک اپنے پالیسی فریم ورک کے ابھرتے ہوئے خطرات اور اثرانگیزی کے ضمن میں مارکیٹ کے شرکا اور غیر جانبدار ماہرین کے خیالات کا اندازہ لگانے اور ان کا جائزہ لینے کے لیے ششماہی بنیادوں پر ایس آر ایس کا انعقاد کرتا ہے۔ اس سلسلے میں سروے کی ساتویں اور آٹھویں لہریں زیر جائزہ سال کے دوران منعقد کی گئیں جبکہ سروے کی نویں لہر 22 جنوری کو منعقد کی گئی (نویں لہر کے نتائج باکس 1 میں دیے گئے ہیں)۔

معلومات کے تبادلے اور مختلف علاقائی اور بین الاقوامی تحقیقات میں حصہ لینے کی اپنی کوششوں کے طور پر، اسٹیٹ بینک نے مختلف بین الاقوامی سروے اور سوالناموں پر اپنی رائے فراہم کی۔ اسٹیٹ بینک نے ایف ایس بی ریجنل کنسلٹیٹو گروپ فار ایشیا (ایف ایس بی آر سی جی ایشیا) کانفرنس کالز میں بھی شرکت کی جہاں ایشیا کو متاثر کرنے والے خطرات اور مالی استحکام کے مسائل کے ساتھ ساتھ دیگر ابھرتے ہوئے مسائل پر تبادلۂ خیال کیا گیا۔ ان مسائل میں کووڈ19 سے پیدا ہونے والے ضوابطی اور سپروائزری چیلنجز اور 2021ء میں منعقد ہونے والی کانفرنس کالز کے لیے آؤٹ سورسنگ اور تھرڈ پارٹی تعلقات شامل تھے۔ اسٹیٹ بینک نے دعوت نامے پر آر سی جی ایشیا کانفرنس کالز میں سے ایک میں مرکزی مقرر کا کردار بھی ادا کیا اور مالی اداروں کی جانب سے سی ایس پیز کو آؤٹ سورسنگ سے متعلق اپنی پالیسیوں پر اپنے تجربات اور بصیرت کا اشتراک کیا۔

مالی استحکام — مائیکرو تناظر

ضوابطی اور سپروائزری نگرانی: اسٹیٹ بینک نے مالی اداروں کے لیے ایک جامع کارپوریٹ نظم و نسق کا ضوابطی فریم ورک (سی جی آر ایف) تشکیل دیا ہے تاکہ کارپوریٹ نظم و نسق کے نظام کو مزید مضبوط بنایا جاسکے اور اسے بین الاقوامی معیارات / اصولوں کے ساتھ ہم آہنگ کیا جاسکے۔ سی جی آر ایف کی نمایاں خصوصیات میں ایف پی ٹی تشخیص کے تحت تمام زمروں کے افراد کے لیے فٹ اینڈ پروپر ٹیسٹ (ایف پی ٹی) کے معیار کو مضبوط اور معقول بنانا، خود تشخیص کے لیے معیاری آپریٹنگ طریقہ کار (ایس او پیز) کی ضرورت کو متعارف کرواکر ایف پی ٹی تشخیص میں مالی اداروں کے کردار میں اضافہ، مالی ادارے کے مجموعی نظم و نسق سے متعلق ان کے کردار اور ذمہ داریوں میں اضافے کے ذریعے بورڈ آف ڈائریکٹرز کو بااختیار بنانا، اور کارپوریٹ نظم و نسق کی ضروریات کو بین الاقوامی معیارات / اصولوں کے ساتھ ہم آہنگ کرنا شامل ہیں۔[133]

نیشنل ایم ایل / ٹی ایف رسک اسسمنٹ آف پاکستان 2022ء (این آر اے-22) اس وقت جاری ہے اور اسٹیٹ بینک این آر اے-22 کے جائزے اور رہنمائی کے لیے قومی سطح کی کور کمیٹی کا رکن ہے۔ این آر اے-22 کے حوالے سے اسٹیٹ بینک نے اپنے زیر

[130] او ایس ای ڈی سرکلر نمبر 02 برائے 2021ء

[131] آئی ایچ اینڈ ایس ایم ای ایف ڈی سرکلر لیٹر نمبر 03 برائے 2021ء

[132] آئی ایچ اینڈ ایس ایم ای ایف ڈی سرکلر نمبر 10 برائے 2021ء

[133] بی آر ڈی سرکلر نمبر 05 برائے 2021ء

انتظام شعبوں یعنی بینکوں، ایم ایف بیز، مبادلہ کمپنیوں اور ڈی ایف آئیز کی بنیادی ایم ایل / ٹی ایف (منی لانڈرنگ اور دہشت گردی کی مالی معاونت) کی کمزوریوں کا جامع جائزہ لیا۔ مزید برآں، اسٹیٹ بینک نے گذشتہ نیشنل ایم ایل / ٹی ایف خطرے کے جائزے کے نتائج کی روشنی میں اپنے ایم ایل / ٹی ایف خطرے کی تشخیص کے طریقہ کار کی تازہ کاری کی۔ اسی طرح، اے ایم ایل / سی ایف ٹی جرائم کے لیے سزا کے پیمانے کی بھی تازہ کاری کی اور اسے خطرے کے لیے حساس بنادیا۔

اسٹیٹ بینک نے اثاثوں کے معیار میں نرمی کرتے ہوئے مؤخر اور ری اسٹرکچرڈ پورٹ فولیو (ڈی آر پی) کے لیے شرائط میں نرمی کی ہے تاکہ ایم ایف بیز متاثرہ قرض گیروں کے لیے امدادی اقدامات فراہم کر سکیں۔ اس اقدام کے نتیجے میں، ان ڈی آر پی قرضوں کی درجہ بندی کی جائے گی جو تیس دن کے بجائے ساٹھ دنوں تک واجب الادا ہوں۔ تاہم، یہ ڈی آر پی کے لیے معینہ مدت تک کے لیے دستیاب تھا جو 31 مارچ، 2022ء تک تھی۔

کووڈ 19 وبائی مرض کے شدید دھچکے کے بعد معیشت کے تیزی سے بحال ہونے کے ساتھ، پالیسی ترتیبات کو بتدریج معمول پر لانے کی ضرورت تھی، جس میں مجموعی مالی ترقی بھی شامل ہے۔ کووڈ19 کے دھچکے کے بعد حقیقی رقم کی فراہمی میں اضافہ اس کے رجحان سے اوپر چلا گیا تھا۔ اسٹیٹ بینک نے فیصلہ کیا ہے کہ جدولی بینکوں کی جانب سے دو ہفتوں کے دوران برقرار رکھی جانے والی اوسط سی آر آر کو 5 فیصد سے بڑھا کر 6 فیصد اور کم از کم سی آر آر کو ہر روز 3 فیصد سے بڑھا کر 4 فیصد کیا جائے گا۔[134] یہ اقدام حقیقی رقم کی فراہمی کے ساتھ ساتھ ملکی طلب کی نمو کو اعتدال میں لانے کے لیے کیا گیا تھا، جس سے موجودہ معاشی بحالی کو برقرار رکھنے، حکومت کے مہنگائی کے وسط مدتی ہدف کو حاصل کرنے اور روپے پر دباؤ کو کم کرنے میں مدد ملی۔

اسٹیٹ بینک نے مالی اداروں میں ڈیجیٹلائزیشن کے اقدامات کو بڑھانے کے لیے متعدد اقدامات کیے۔ ڈیجیٹلائزیشن کے لیے ایک مناسب انتظامی ڈھانچے کو تشکیل دینے کے لیے، فی الحال ڈیجیٹل مالی خدمات پیش کرنے یا اس کی منصوبہ بندی کرنے والے مالی اداروں کو ہدایت کی گئی تھی کہ وہ چیف ڈیجیٹل آفیسر کا کردار یا اس سے مماثل کردار تخلیق کریں۔ افسر کو ترجیحی طور پر ایک کلیدی منتظم ہونا چاہیے جو تنظیم کی ڈیجیٹلائزیشن کی کوششوں کو چلانے کے لیے ذمہ دار ہو۔ اس کے علاوہ، تیز رفتار ڈیجیٹلائزیشن بھی ہر سی ای او کے کلیدی کارکردگی کے اظہاریوں (کے پی آئیز) کا حصہ ہونا چاہیے اور مالی اداروے کے بورڈ کو کم از کم ششماہی بنیاد پر کامیابیوں کی نگرانی کرنی چاہیے۔ اس سلسلے میں دیگر ہدایات میں انٹرنیٹ بینکاری اور موبائل بینکاری، انٹر آپریبل سی ڈی ایمز کی تعیناتی، ایک کارڈفی اکاؤنٹ کی پالیسی اور بینک کاؤنٹرز پر تصدیق کے ڈیجیٹل ذرائع شامل ہیں۔

اسٹیٹ بینک نے تنظیمی کارکردگی اور اثر انگیزی کو مضبوط بنانے کے لیے 2020ء میں ضوابطی منظوری کا نظام (آر اے ایس) تیار اور متعارف کرایا تھا۔[135] آر اے ایس مجاز ڈیلرز (اے ڈیز) کو ایک آن لائن پلیٹ فارم فراہم کرتا ہے تاکہ وہ مقدمات جمع کرانے اور ان کے خلاف ضوابطی فیصلے حاصل کرنے کے لیے ضابطہ کار کے ساتھ بات چیت کرسکیں۔ پہلے مرحلے میں فارن ایکسچینج آپریشنز ڈپارٹمنٹ (ایف ای او ڈی) اور ایکسچینج پالیسی ڈپارٹمنٹ (ای پی ڈی) کی ڈیجیٹلائزیشن کا عمل مکمل کرلیا گیا اور انہوں نے آسانی سے کام کرنا شروع کر دیا۔ زرِ مبادلہ سے متعلق معاملات کے لیے آر اے ایس کے کامیاب آغاز کے بعد، بینکاری پالیسی اور ریگولیشن ڈپارٹمنٹ کے لیے آر اے ایس کی ڈیجیٹلائزیشن مکمل ہوگئی اور نومبر 2021ء میں صنعت بھر میں نفاذ کا آغاز کیا گیا۔[136]

اسٹیٹ بینک نے ڈیجیٹل بینکاری فراڈ کی رپورٹنگ کو معیاری بنانے کے لیے، آگاہی مہم، ضوابطی ہدایات کا اجرا، ڈیجیٹل بینکاری فراڈ کی بڑھتی ہوئی تعداد کے پیشِ نظر مالی اداروں کے ساتھ قریبی نگرانی اور رابطے، موضوعاتی فراڈ انسپکشن اور دیگر ضوابطی اداروں کے ساتھ بہتر تعاون سمیت متعدد اقدامات کیے۔

مالی شمولیت: اسٹیٹ بینک غریب اور پسماندہ گروہوں سمیت سب کے لیے مالی خدمات کو قابلِ رسائی بنانے پر کام کر رہا ہے۔ اسی طرح اسٹیٹ بینک نے دورانِ سال خواتین کی مالی شمولیت کو بڑھانے کے لیے متعلقہ فریقوں سے مشاورت کے بعد مالی شمولیت میں صنفی فرق کو کم کرنے کے لیے برابری پر بینکاری (Banking on Equality) کی پالیسی تیار اور نافذ کی۔ یہ پالیسی اس بنیاد پر مبنی ہے کہ مالی شعبے میں صنفی غیر جانبدار پالیسیاں مالی شعبے میں صنفی فرق کو کم کرنے کے لیے ناکافی رہی ہیں اور مالی شعبے کی پالیسیوں کو صنفی عینک سے دیکھنے کی اشد ضرورت ہے۔[137] مزید برآں، خواتین برانچ لیس بینکاری ایجنٹوں کی موجودگی خواتین کو ڈیجیٹل مالی خدمات کو اپنانے میں مدد کرنے کے لیے ضروری ہے، خاص طور پر دیہی علاقوں میں۔ تاہم، فی الحال برانچ لیس بینکاری ایجنٹوں میں صرف ایک فیصد خواتین ہیں۔ لہٰذا اسٹیٹ بینک نے مالی اداروں میں خواتین برانچ

[134] سی آر آر وہ رقم ہے جو بینکوں کے لیے اسٹیٹ بینک کے پاس رکھنا ضروری ہے، طلب کی ذمہ داریوں اور وقت کی ذمہ داریوں پر ایک سال سے کم مدت کے لیے اس کا اطلاق ہوتا ہے۔ ایک سال سے زیادہ مدت کی وقت کی ذمہ داریوں کو سی آر آر سے مستثنیٰ رکھا جائے گا۔

[135] ای پی ڈی سرکلر لیٹر نمبر 08 برائے 2020ء

[136] بی پی آر ڈی سرکلر نمبر 04 برائے 2021ء

[137] اے سی اینڈ ایم ایف ڈی سرکلر نمبر 01 برائے 2021ء

لیس بینکاری ایجنٹوں کے تناسب کو بہتر بنانے کے لیے مختلف اقدامات بھی متعارف کرائے۔[138]

اسٹیٹ بینک خصوصی افراد (پی ڈبلیو ڈیز) کے لیے مالی خدمات کو قابل رسائی بنانے کے لیے وقتاً فوقتاً ہدایات جاری کرتا رہا ہے۔ پی ڈبلیو ڈیز کو بہتر سہولت فراہم کرنے اور تفصیلی ضوابطی رہنمائی فراہم کرنے کے لیے اسٹیٹ بینک نے زیر جائزہ سال کے دوران پی ڈبلیو ڈیز کی مالی شمولیت کو فروغ دینے کے ضمن میں ایک جامع پالیسی فریم ورک تیار کیا ہے۔[139] طبعی رکاوٹوں اور مالی معاملات کو سنبھالنے کی ان کی صلاحیتوں کے بارے میں تصورات کے امتزاج کی وجہ سے پی ڈبلیو ڈیز کو عام طور پر مالی اداروں کی جانب سے پیش کردہ مالی خدمات تک رسائی حاصل کرتے وقت شدید رکاوٹوں کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔ اسٹیٹ بینک نے معاون فزیکل انفراسٹرکچر، قابل رسائی مصنوعات اور خدمات، معاون ٹیکنالوجیز اور معاون عملے کے اشتراک کے ذریعے بینکاری کو آسان اور باسہولت بنانے کی ضرورت کو مدنظر رکھتے ہوئے یہ اقدام کیا گیا۔ مزید برآں، صوبائی اور وفاقی قوانین میں بھی پی ڈبلیو ڈیز کا کم از کم فیصد مقرر کیا گیا ہے جسے مالی اداروں میں مناسب طریقے سے لاگو کرنے کی ضرورت ہے۔

اسٹیٹ بینک معذور افراد کے لیے قابل رسائی مالی انفراسٹرکچر پر بھی کام کر رہا ہے۔ اس کام کے ایک حصے کے طور پر اسٹیٹ بینک نے متعلقہ فریقوں کی مشاورت سے انہیں ذہنی صحت سے متعلق قابل اطلاق قوانین کے مطابق بینک اکاؤنٹ کھولنے اور برقرار رکھنے کے حوالے سے سہولت فراہم کرنے کا فیصلہ کیا ہے۔ اسی طرح جون 2021ء میں ذہنی عارضے کا سامنا کرنے والے افراد کے لیے کسٹمر اکاؤنٹ کا ایک نیا زمرہ متعارف کرایا گیا تھا اور متعلقہ ضروریات کو اے ایم ایل / سی ایف ٹی / سی پی ایف ریگولیشنز کے ضمیمہ دوم کا حصہ بنایا گیا تھا۔ بینکوں کو ہدایت کی گئی تھی کہ وہ تعمیل کو یقینی بنائیں اور اپنے صارفین کو مناسب رہنمائی فراہم کریں تاکہ عدالت کی طرف سے ایسے افراد کے مقرر کردہ منیجرز کو اس حوالے سے کسی مشکل کا سامنا نہ کرنا پڑے۔[140]

اسٹیٹ بینک نے رواں سال کے دوران آسان موبائل اکاؤنٹ (اے ایم اے) کا بھی افتتاح کیا۔ یہ اقدام قومی مالی شمولیتی حکمت عملی کے تحت تیار کیا گیا تھا، جس کا مقصد برانچ لیس بینکاری کے تحت فاصلے سے (ریموٹ) اکاؤنٹ کھولنے میں مزید آسانی لانا تھا۔ صارفین، کسی شریک برانچ لیس بینکاری فراہم کنندہ کے ساتھ برانچ جائے بغیر، گھر بیٹھے آرام سے اپنے اکاؤنٹس کھول سکیں گے اور انہیں چلا سکیں گے۔ یہ حل اسٹیٹ بینک، پی ٹی اے، نیشنل ڈیٹابیس اینڈ رجسٹریشن اتھارٹی (نادرا)، برانچ لیس بینکاری کے 13 فراہم کنندگان، تمام سیلولر موبائل آپریٹرز (سی ایم اوز) اور ورچوئل ریمیٹنس گیٹ وے (وی آر جی) کے اشتراک سے تیار کیا گیا ہے۔ اے ایم اے کے لیے برانچ لیس بینکاری فراہم کنندگان اور سیلولر موبائل آپریٹرز ایک انٹر آپریبل پلیٹ فارم فراہم کرنے کے لیے اشتراک کر رہے ہیں جس سے کوئی بھی پاکستانی بینک میں اکاؤنٹ کھول سکے گا۔ اے ایم اے کم آمدنی والے ان زمروں تک رسائی حاصل کرنے میں اہم کردار ادا کرے گا جن کے پاس انٹرنیٹ تک رسائی نہیں ہے۔ اس کے علاوہ، یہ خواتین صارفین کی آن بورڈنگ کی سہولت بھی فراہم کرے گا۔[141]

ڈپازٹرز کا تحفظ: ڈپازٹ انشورنس سسٹم کسی بھی جدید سپروائزری اور کرائسس مینجمنٹ فریم ورک کا ایک اہم عنصر ہے۔ یہ بینک کی ناکامیوں کی صورت میں چھوٹے ڈپازٹرز کے مفادات کا تحفظ کرتا ہے اور بینکاری نظام میں عام لوگوں کے اعتماد کو فروغ دے کر مالی استحکام کی معاونت کرتا ہے۔ ڈپازٹرز کے مفادات کے مزید تحفظ اور ملک کے بینکاری نظام پر ان کے اعتماد کو بڑھانے کے لیے اسٹیٹ بینک نے (اپنے ماتحت ادارے ڈپازٹ پروٹیکشن کارپوریشن کے توسط سے) محفوظ ڈپازٹ کی سطح ڈھائی لاکھ روپے سے بڑھا کر پانچ لاکھ روپے فی ڈپازٹر فی بینک کرنے کا فیصلہ کیا ہے۔ ڈی پی سی ایکٹ 2016ء کے سیکشن 7(1) کی دفعات کے تحت کارپوریشن ڈپازٹر کے اکاؤنٹ میں موجود فنڈز کی مکمل ادائیگی کی ضمانت دے گی۔[142]

بینکاری طرز عمل اور صارفین کا تحفظ: مالی نظام میں اعتماد کو برقرار رکھنے اور پائیدار بنیاد پر اس کی ترقی کو فروغ دینے کے لیے صارفین کے مؤثر تحفظ اور منصفانہ طرز عمل کا نظام ضروری ہے۔ اس ضمن میں اسٹیٹ بینک اس بات کو تسلیم کرتا ہے کہ صارفین کی شکایات سے نمٹنے کا مؤثر اور مستعد طریقہ کار (سی جی ایچ ایم) صارفین کے ساتھ منصفانہ برتاؤ (ایف ٹی سی) نظام کا ایک اہم عنصر ہے۔ اس طرح اسٹیٹ بینک نے مختلف اقدامات کیے ہیں اور وقت کے ساتھ ساتھ مالی اداروں کی جانب سے ذمہ دارانہ شکایات سے نمٹنے کے لیے رہنما اصول جاری کیے ہیں۔ اسی طرح اسٹیٹ بینک نے 2016ء میں بھی کنڈکٹ اسسمنٹ فریم ورک (سی اے ایف) تیار کیا تھا۔ زیرِ جائزہ سال کے دوران اسٹیٹ بینک نے مالی اداروں میں شکایات سے نمٹنے کے طریقوں کا تفصیلی جائزہ لیا جس میں 'شکایات میں آسانی'، 'صلاحیت اور وسائل'، 'ریکارڈنگ اور پروسیسنگ' اور 'مانیٹرنگ' کے معیاری پہلوؤں پر توجہ مرکوز کی گئی۔ اس عمل کے بعد اسٹیٹ بینک نے مالی اداروں میں صارفین کی شکایات سے نمٹنے کے طریقہ کار کو مزید بہتر بنانے کے لیے متعدد ہدایات

[138] بی پی آر ڈی سرکلر نمبر 03 برائے 2021ء
[139] بی سی اینڈ سی پی ڈی سرکلر نمبر 05 برائے 2021ء
[140] بی پی آر ڈی سرکلر نمبر 20 برائے 2021ء
[141] اسٹیٹ بینک کی پریس ریلیز بتاریخ 21 دسمبر 2021ء
[142] ڈی پی سی سرکلر لیٹر نمبر 01 برائے 2021ء

جاری کیں۔ ان ہدایات میں شکایت درج کرنے کے لیے لازمی طریقوں (کال سینٹرز، ای میل، ای فارم وغیرہ) کی ہمہ وقت دستیابی، مالی اداروں کو سرمایہ کاری کی ترغیب دینا اور شکایات کے جدید طریقوں پر توجہ مرکوز کرنا، ایس ایم ایس اور ای میلز کے ذریعے شکایت کے ٹریکنگ نمبر کی فراہمی وغیرہ شامل ہیں۔ مزید برآں اسٹیٹ بینک کی جانب سے پہلے تجویز کردہ ضوابطی ریٹرن ٹیمپلیٹ پر بھی بہتر ڈیٹا کوالٹی اور انڈسٹری فیڈبیک کی ضرورت کی روشنی میں نظر ثانی کی گئی۔[143]

جیسے جیسے مالی ادارے اور صارفین ڈجیٹل مالی خدمات کی طرف بڑھ رہے ہیں، نفع آوری کی نئی راہیں تلاش کرنے والے مختلف شرپسند عناصر بھی اس شعبے کی طرف اپنی توجہ مبذول کر رہے ہیں۔ ڈجیٹل بینکاری فراڈ زیادہ تر جعلی کالز سمیت سوشل انجینئرنگ کے ہتھکنڈوں کا استعمال کرکے کیا جاتا ہے۔ اسٹیٹ بینک نے مختلف متعلقہ فریقوں کی مشاورت سے ان فراڈ کی روک تھام کے لیے مختلف اقدامات کیے ہیں۔ مزید برآں اسٹیٹ بینک نے کال سینٹرز کے ذریعے ڈجیٹل بینکاری فراڈ سے متعلق معلومات جمع کرنے کے لیے معیاری فارمیٹس بھی جاری کیے۔ ان معلومات سے اضافی اقدامات کو کامیابی سے وضع کرنے اور نصب کرنے میں مدد ملے گی۔ مالی اداروں کو ہدایت کی گئی تھی کہ وہ اس امر کو یقینی بنائیں کہ کال سینٹر کے ایجنٹوں کو ڈجیٹل بینکاری فراڈ کی اطلاع دینے کے لیے موصول ہونے والی کالز کو سنبھالنے کے لیے کافی تربیت دی جائے گی۔ انہیں ڈجیٹل بینکاری فراڈ سے متعلق کالز کی نشاندہی کرنے کے قابل ہونا چاہیے جب دھوکہ دہی کی کوشش سے بے خبر ایک سادہ سا صارف اس طرح کے واقعات کی اطلاع دیتا ہے۔ مالی اداروں کو ہدایت کی گئی ہے کہ وہ ڈجیٹل بینکاری فراڈ کے لیے استعمال ہونے والے دھوکہ بازوں کی سم/ڈیوائسز کو بلاک کرنے کے لیے متعلقہ معلومات پی ٹی اے کو جلد از جلد رپورٹ کریں۔ مزید برآں، مزید مالی نقصان سے بچنے کے لیے کنٹرول کے طریقۂ کار کے طور پر، دھوکہ دہی کی صورت میں ڈجیٹل چینلز/کارڈز کو بلاک کرنے کی کالز موصول ہونے پر کال ایجنٹ فوری طور پر صارفین سے تفصیلی تصدیق حاصل کرنے سے پہلے صارف کو مطلع کرنے کے تحت تمام چینلز کو عارضی طور پر بلاک کردیں گے۔ اسٹیٹ بینک نے مالی اداروں کے کال سینٹر مینجمنٹ کا جائزہ لینے کے لیے موضوعاتی جائزے کا بھی انعقاد کیا اور کال سینٹر مینجمنٹ کے بارے میں نظر ثانی شدہ اور مربوط ضوابطی ہدایات جاری کیں۔[144]

نظام ادائیگی: اسٹیٹ بینک نے ڈجیٹل ادائیگی کی خدمات کے منظرنامے کو بہتر بنانے اور ملک میں ادائیگیوں کے لین دین کی ڈجیٹلائزیشن کو فروغ دینے کے لیے متعدد اقدامات کیے۔ اسٹیٹ بینک نے ڈجیٹل مالی خدمات اور مالی شمولیت کو مزید فروغ دینے کے لیے پاکستان کے پہلے فوری نظام ادائیگی کے طور پر راست (RAAST) کے پہلے مرحلے کا آغاز کیا۔ راست افراد، کاروباری اداروں اور سرکاری اداروں کے درمیان فوری طور پر اینڈ ٹو اینڈ ڈجیٹل ادائیگیوں کو ممکن بناتا ہے۔ اسٹیٹ بینک کا ماننا ہے کہ راست پی ٹو پی سروس کے آغاز سے نہ صرف صارفین کو آسان اور پریشانی سے پاک ڈجیٹل فنڈ ٹرانسفر سروس میسر آئے گی بلکہ اس سے ادائیگیوں کا مؤثر اور سازگار انفراسٹرکچر بھی فراہم کیا جائے گا جو معیشت کی ڈجیٹلائزیشن کی راہ ہموار کرے گا۔ بینک کے صارفین اپنے رجسٹرڈ موبائل فون نمبر کو اپنی راست آئی ڈی کے طور پر سیٹ کرسکتے ہیں اور بینک کی موبائل ایپلی کیشن، انٹرنیٹ بینکاری، یا اپنی بینک برانچ کا دورہ کرکے اسے اپنے پسندیدہ آئی بی اے این سے منسلک کرسکتے ہیں۔ ایک بار جب کوئی صارف اپنا موبائل فون نمبر راست آئی ڈی کے طور پر سیٹ کرلیتا ہے تو، اس کا اکاؤنٹ نمبر اور دوسری تفصیلات جانے بغیر ہی دوسرے افراد اس کا موبائل نمبر استعمال کرتے ہوئے رقم بھیج سکتے ہیں۔

10 ستمبر 2020ء کو اپنے آغاز کے بعد سے ہی بیرون ملک مقیم پاکستانیوں نے آر ڈی اے میں نمایاں دلچسپی کا اظہار کیا ہے۔ اسٹیٹ بینک کی جانب سے اپنے کلیدی پالیسی اقدامات میں شفافیت کے عزم کے مطابق، اسٹیٹ بینک نے آر ڈی اے کی پیشرفت سے متعلق باقاعدہ اعداد و شمار جاری کرنا شروع کردیے۔ آر ڈی اے میں شریک بینکوں کی انفرادی رپورٹوں کی بنیاد پر، اعداد و شمار کو مربوط کیا گیا ہے اور ایک نئے ویب پیج کے ذریعے عوام کے ملاحظے کے لیے پیش کیا گیا ہے۔ اس ویب پیج کو ماہانہ بنیاد پر اپ ڈیٹ کیا جاتا ہے جس کی مارکیٹ کے شرکا نے بھی درخواست کی تھی۔[145]

زرِ مبادلہ پالیسی اور امور: بیرونی کھاتے کا استحکام ملک کے مالی اور معاشی استحکام دونوں کے لیے کلیدی اہمیت رکھتا ہے۔ ادائیگیوں کے توازن کو سہارا دینے کی کوشش کے طور پر اسٹیٹ بینک نے مزید 114 اشیا کی درآمد پر 100 فیصد سی ایم آر عائد کرنے کا فیصلہ کیا ہے جس کے بعد 2021ء کے اختتام تک کیش مارجن سے مشروط اشیا کی مجموعی تعداد 525 ہو جائے گی۔ اس اقدام سے سی ایم آر سے مشروط اشیا کی درآمدات کی حوصلہ شکنی کرنے میں مدد ملے گی اور اس طرح ادائیگیوں کے توازن میں مدد ملے گی۔ اس سے قبل اسٹیٹ بینک نے صارفی مالکاری کے حوالے سے محتاطیہ ضوابط پر بھی نظر ثانی کی تھی جس کے تحت درآمدی گاڑیوں کے لیے قرضوں پر پابندی عائد کی گئی تھی۔

دستاویزیت اور شفافیت کو بڑھانے اور زرِ مبادلہ کے ضوابطی نظام کو مزید مضبوط بنانے کی کوشش میں اسٹیٹ بینک نے مبادلہ کمپنیوں کی جانب سے افراد کو زرمبادلہ کی فروخت سے متعلق قواعد و ضوابط میں ترمیم کی۔ یہ اقدام، جو اسٹیٹ بینک کی جانب سے کیے گئے

143 بی سی اینڈ سی پی ڈی سرکلر نمبر 02 برائے 2021ء

144 بی سی اینڈ سی پی ڈی سرکلر نمبر 03 برائے 2021ء

145 اسٹیٹ بینک کی پریس ریلیز بتاریخ 03 جولائی 2021ء

دیگر اقدامات کا تسلسل ہے، بنیادی طور پر مبادلہ کمپنیوں سے قیاس آرائیوں کی بنیاد پر زرمبادلہ کی خرید و فروخت کی حوصلہ شکنی کرتا ہے اور عوام کی حقیقی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے مارکیٹ کی صلاحیت کو متاثر نہیں کرتا ہے۔ ان ترامیم کے نتیجے میں مبادلہ کمپنیاں اس بات کو یقینی بنائیں گی کہ کوئی بھی شخص تمام مبادلہ کمپنیوں سے 10,000 ڈالر یومیہ اور 100,000 ڈالر (یا دیگر کرنسیوں میں اس کے مساوی) سالانہ سے زائد نقد یا بیرونی ترسیلات زر کی شکل میں زرمبادلہ نہیں خریدے گا۔ یہ حدود زرمبادلہ کے لیے فرد کی ذاتی ضروریات کو مدنظر رکھتے ہوئے مقرر کی گئی ہیں۔

سوہنی دھرتی ترسیلات زر پروگرام کا افتتاح رواں سال کے دوران کیا گیا جو اسٹیٹ بینک، وزارت خزانہ اور مالی اداروں کی جانب سے مشترکہ طور پر پیش کیا گیا ہے۔ ایس ڈی آر پی ایک جدید پروگرام ہے جس کا مقصد بیرون ملک پاکستانی کارکنوں کو بینکوں اور مبادلہ کمپنیوں کے ذریعے ترسیلات زر بھیجنے اور انعامی پوائنٹس حاصل کرنے کی ترغیب دینا ہے۔ اس کے بعد ان انعامی پوائنٹس کو شریک تنظیموں کی طرف سے پیش کردہ مختلف فوائد سے فائدہ اٹھانے کے لیے استعمال کیا جاسکتا ہے۔ پیش کی جانے والی خدمات میں پاکستان انٹرنیشنل ایئرلائنز (پی آئی اے) کی جانب سے بین الاقوامی ٹکٹ اور پی آئی اے کی بین الاقوامی پروازوں میں اضافی سامان کی ادائیگی کی فراہمی شامل ہے۔ موبائل ایپلی کیشن کے ذریعے دنیا میں کہیں سے بھی ایس ڈی آر پی تک آسانی سے رسائی حاصل کی جاسکتی ہے۔ ایس ڈی آر پی ڈیجیٹلائزیشن اور مالی شمولیت کی جانب ایک اور قدم ہے جو پاکستان میں اوورسیز پاکستانیوں اور ان سے مستفید ہونے والوں کی ڈیجیٹل آن بورڈنگ میں اہم کردار ادا کرے گا۔

اسلامی بینکاری: چونکہ اسلامی بینکاری کی صنعت کا حجم بڑھ رہا ہے اور اب مجموعی بینکاری صنعت کے ایک اہم حصے پر مشتمل ہے، اسٹیٹ بینک نے آئی بی آئیز کے لیے شریعت کے مطابق سیالیت کی سہولیات متعارف کرانے کی ضرورت کو تسلیم کیا۔ آئی بی آئیز کو سیالیت کے انتظام کے مواقع کے لحاظ سے اپنے روایتی ہم منصبوں کے برابر لانے اور اپنی زری پالیسی کے مقصد کے تحت مارکیٹ کی سیالیت کے انتظام کے لیے اسٹیٹ بینک کے آلات کو بہتر بنانے کے مقصد سے اسٹیٹ بینک نے آئی بی آئیز کے لیے شریعہ کمپلینٹ اسٹینڈنگ سیلنگ فیسیلیٹی- مضاربہ پر مبنی مالکاری سہولت اور شریعت سے ہم آہنگ او ایم اوز-ادخالات متعارف کرائے۔[146] اسٹیٹ بینک نے ایل او ایل آر سہولت کے لیے قواعد و ضوابط بھی متعارف کرائے ہیں جس میں اسلامی بینکاری اداروں کے لیے شریعت کے مطابق مالکاری بھی شامل ہے۔

اسٹیٹ بینک نے ایس این سی آر مینجمنٹ کے بارے میں خصوصی ہدایات جاری کیں جن کا مقصد اسلامی بینکاری کے شعبے کے استحکام اور اصابت کو بڑھانا ہے۔ اس امر پر روشنی ڈالنا ضروری ہے کہ یہ ہدایات موجودہ جامع شرعی نظم و نسق کے فریم ورک کے علاوہ ہیں، جو اسلامی بینکاری اداروں کے لیے پہلے سے موجود ہے۔

اسٹیٹ بینک نے اسلامی بینکاری اداروں کے لیے شرعی نظم و نسق کے فریم ورک میں بھی کچھ ترامیم کی ہیں۔[147] ترامیم کے مطابق مقیم شریعت بورڈ کے رکن (آر ایس بی ایم) کے علاوہ شریعت بورڈ کے ارکان پاکستان میں تین آئی بی آئیز کے شریعت بورڈز میں خدمات انجام دے سکتے ہیں۔ تاہم، آئی بی آئیز کو اس بات کو یقینی بنانا ہوگا کہ اس کے شریعت بورڈ میں کم از کم دو ارکان (آر ایس بی ایم کے علاوہ) ہوں، جو کسی دوسرے آئی بی آئی کے شریعت بورڈ میں نہیں ہیں۔ لہٰذا ہر آئی بی آئی کے شریعت بورڈ میں آر ایس بی ایم سمیت کم از کم تین منفرد ارکان ہوں گے۔ یکم جولائی 2021ء سے نافذ العمل اس نظر ثانی کا مقصد اسلامی بینکاری کی صنعت میں شریعہ اسکالرز کے پول میں اضافہ کرنا اور آئی بی آئیز کو متنوع تجربے اور انکشاف کے ساتھ شریعت بورڈز قائم کرنے میں لچک فراہم کرنا تھا۔

146 اسٹیٹ بینک کی پریس ریلیز: اسٹیٹ بینک نے شریعت سے ہم آہنگ سیالیت کی سہولت متعارف کروادی۔ بتاریخ 29 دسمبر 2021ء

147 آئی بی ڈی سرکلر لیٹر نمبر 01 برائے 2021ء