

## اسٹیٹ بینک نے بینکوں کو ڈی ایف آئی کی جانب سے تھرڈ پارٹی پرائڈ کٹس کی فروخت کے کم از کم معیارات جاری کر دیے

اسٹیٹ بینک نے بینکوں کو ڈی ایف آئی (DFIs) کی جانب سے تھرڈ پارٹی پرائڈ کٹس کی فروخت کے لیے کم سے کم معیارات جاری کر دیے ہیں تاکہ ڈی ایف آئی کے مفادات کا تحفظ کیا جاسکے اور بینکوں کو پرائڈ کٹس اور سیکورٹیز کے خطرے سے بچایا جاسکے۔

تمام شیڈولڈ بینکوں کو ڈی ایف آئی کے صدور ریجنل ایگزیکٹوز کو جاری کردہ پی ڈی سرکلر نمبر 29 تاریخ 29 جون 2012ء میں کہا گیا ہے کہ تھرڈ پارٹی پرائڈ کٹس پیش کرنے والے بینک ایک مرکزی ایجنٹ (control function) قائم کریں جسے سیکورٹیز کے عملے کی جانب سے سیکورٹیز کی تجویز اور درخواست میں دی گئی معلومات کی تصدیق کا کام سونپا جائے۔ یہ بینکوں پر منحصر ہے کہ اس ایجنٹ کو کس طرح تشکیل دیا جائے لیکن بنیادی اصول یہ ہے کہ تصدیق کرنے والے فرد کی سیکورٹیز کے حجم سے کوئی ترغیب (incentive) وابستہ نہ ہو۔

دستاویزات کے موجودہ مجموعے کے علاوہ بینکوں کو بنیادی حقائق نامہ (fact sheet) متعارف کرانا ہوگا جس میں کم از کم مندرجہ ذیل حقائق شامل ہوں:

- i- پرائڈ کٹ کا دو سطروں پر مشتمل تعارف۔
- ii- بینک کا بیان جس میں یہ بتایا گیا ہو کہ وہ صرف تقسیم کنندہ (distributor) کے طور پر کام کر رہا ہے۔
- iii- سرمایہ کاری کے حوالے سے منافع کا طریقہ کار اور bancassurance کے حوالے سے پریمیئم کا شیڈول۔
- iv- bancassurance کے معاملے میں فری لک (Free look) کی مدت۔
- v- قبض از وقت آئینش منٹ کا طریقہ کار اور اس کے ضوابط۔
- vi- شکایت کی صورت میں شکایت نمٹانے کا طریقہ کار۔
- vii- دستخط کردہ یا منسلک تمام دیگر دستاویزات کی چیک لسٹ۔

بنیادی حقائق نامہ ایک علیحدہ نظر آنے والی دستاویز ہونی چاہیے اور اس میں صارف کے اس حلقہ کو شامل کیا جائے کہ وہ پرائڈ کٹ کی تمام شرائط و ضوابط کو سمجھتا رہتا ہے۔ اس دستاویز کے ساتھ تمام دیگر دستاویزات کو اردو اور انگریزی دونوں زبانوں میں شائع کیا جائے اور اس کا فونٹ سائز جس سے کم نہ ہو۔

سرکلر کے مطابق بینکوں کو کال بیک (call back) تو فنی طریقہ کار متعارف کرانا چاہیے جو مربوط وائس رسپانس سسٹم (integrated voice response system) سے لیس ہو جس کے ذریعے ہر صارف سے رابطہ کیا جاتا ہے اور اسے پرائڈ کٹ کے مفادات اور شرائط کی منظوری سے پہلے اس کی توثیق حاصل کی جاتی ہے۔

اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کہ بینک کے پاس اس بارے میں مناسب ثبوت موجود ہے کہ سرمایہ کار کو پرائڈ کٹ اور متعلقہ شرائط و ضوابط کے بارے میں بتایا گیا ہے، کی گئی ہر کال کے ریکارڈ کو کم از کم تین سال یا پرائڈ کٹ کی مدت کی تکمیل (maturity) تک ان میں سے جو مدت بھی کم ہو محفوظ رکھا جائے۔

ہر پرائڈ کٹ کا ایک عمدہ ڈیزائن کا حامل اسکرپٹ ہونا چاہیے جس پر ہر کال کی توثیق کرتے وقت عمل ہونا چاہیے۔ اگر bancassurance میں ترمیمی ساخت (incentive structure) ہو تو اس میں پالیسی کے تسلسل پر توجہ مرکوز ہونی چاہیے۔ مثلاً، سیکورٹیز کی جانب سے کمانے گئے کمیشن کو ایک سال کے وقفے سے ادا کیا جائے۔

بینکوں کو یہ یقینی بنانا چاہیے کہ فروخت سے متعلق اہلکاروں کو پرائڈ کٹ کے بارے میں مناسب معلومات ہوں اور وہ اس سلسلے میں بینک کی پالیسی سے آگاہ ہوں۔ اس مقصد کے لیے بینکوں کو پرائڈ کٹ کے حوالے سے اپنے موجودہ عملے کی سوجھ بوجھ بڑھانے کے لیے ان کی تربیت کرنا ہوگی۔

شکایت سے کمانے کا شعبہ / سروس کو الٹی ڈیپارٹمنٹ ہر سماہی پر شکایات کے رجحانات کا لازماً جائزہ لے اور متعلقہ شعبوں کو اپنا فیڈ بیک فراہم کرے۔

ضوابط (کنٹرولز) کی مذکورہ بالا فہرست حتمی نہیں ہے، توقع ہے کہ بینک اور ترقیاتی مالی ادارے (ڈی ایف آئی) اپنے آپریٹرز کے پھیلاؤ اور حجم کے لحاظ سے اضافی ضوابط بھی بنا سکیں گے۔

یہ بات قابل ذکر ہے کہ گذشتہ چند برسوں کے دوران پاکستان میں بینک Bancassurance اور تھرڈ پارٹی پرائڈ کٹ کی فروخت کے شعبے میں داخل ہوئے ہیں۔ یہ مثبت پیش رفت ہے، تاہم mis-selling کے حوالے سے عوام کی طرف سے آنے والی شکایات سے ظاہر ہوتا ہے کہ بینکوں کی زیادہ تر توجہ محض فروخت بڑھانے پر رہی ہے اور تھرڈ پارٹی پرائڈ کٹس کی تقسیم کے حوالے سے ضوابط اور نگرانی کے نظام پر مناسب توجہ نہیں دی گئی۔