29اگست2014ء

اسٹیٹ بینک نے مالی صارف کے تحفظ کے لیے سرکلر جاری کردیا

اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے شعبہ تحفظ صارف نے سرکلر نمبر 4 برائے 2014ء جاری کیا ہے جس کا عنوان ''تحفظِ مالی صارف'' ہے۔اس سرکلر میں مالی صارف کے تحفظ،اس کی اہمیت،دنیا بھر میں اس حوالے سے پیش رفت،اور مالی صارف کے تحفظ کے بارے میں خود بینک کے متوقع کردار پر تفصیلی نوٹ شامل ہے۔اس سرکلر کے اجرا سے توقع ہے کہ مالی صارف کا تحفظ بینکوں کے لیے محض ایک تعمیلی پابندی نہیں رہے گا بلکہ خود اختیار کردہ ایسی عادت بن جائے گا جو اصول پر مبنی ہو۔سرکلر کا تقاضا ہے کہ تمام بینک/ترقیاتی مالی ادارے/ مائکروفنانس بینک ''صارفین کے ساتھ منصفانہ رویے''(Fair Treatment of Consumers-FTC) پر اپنا فریم ورک تیار کر کے اپنے بورڈ آف ڈائریکٹرز سے منظور کرائیں گے اور یکم جولائی 2015ء تک اس پر عمل درآمد شروع کردیں گے۔توقع ہے کہ بینک/ترقیاتی مالی ادارے/ مائکروفنانس بینک اپنے صارفین کو بینکاری سہولتیں اور خدمات مہیا کرتے وقت ان کے ساتھ خوشگوار تعلقات اور منصفانہ رویہ اپنائیں گے۔

اسٹیٹ بینک صنعت میں مالی صارف کے تحفظ کو فروغ دینے کے لیے بینکوں کو کئی ہدایات جاری کر چکا ہے۔تاہم دیکھنے میں آیا ہے کہ صارف کا مالی تحفظ صرف شکایت نمٹانے تک ہی محدود ہے۔مالی صارف کے تحفظ کی حقیقی تشریح کی ترسیل کے لیے اسٹیٹ بینک نے اس موضوع پر سرکلر جاری کیا ہے جس میں اس کا مطلب اور مالی صارف کے تحفظ کی وکالت کے لیے بینکوں اور ترقیاتی مالی اداروں سے متوقع طرز عمل شامل ہیں۔

☆☆☆☆☆