2 نومبر 2015ء

صارفین کی شکایات کے سلسلے میں سی آئی بی کی معلومات کی فراہمی

بینک دولت پاکستان نے ایک مراسلہ جاری کیا ہے جس میں تمام بینکوں، ترقیاتی مالی اداروں، خرد مالکاری اداروں، غیر بینک مالی کمپنیوں اور مضاربہ اداروں کو ہدایت کی ہے کہ زائد المیعاد، قلمزد رقوم اور تاخیر سے ادائیگی کے عوض وصولی کی صورت میں بینک یا مالی ادارے کو کلیرنس کے خط میں واضح طور پر تحریر کرنا ہوگا کہ زائد المیعاد، قلمزد رقم یا تاخیر سے ادائیگی کی ہسٹری ایک سال تک کریڈٹ رپورٹ میں ظاہر ہوتی رہے گی۔

اسٹیٹ بینک نے بینکوں اور مالی اداروں کو مزید ہدایت کی ہے کہ رقم قلمزد کرنے یا مارک کی واپسی کی شکل میں مالی ریلیف دیتے وقت قرض لینے والوں کو مکمل معلومات فراہم کی جائیں اور انہیں واضح طور پر تحریر میں مطلع کیا جائے کہ یہ مالی ریلیف سی آئی بی کو رپورٹ کیا جائے گا۔ بینکوں کو اس بات کو یقینی بنانا ہوگا کہ رقم چکائے جانے اور سہولت کی بندش کے فوراً بعد سی آئی بی کو رپورٹ کرنے کا سلسلہ لازمی طور پر منقطع کردیا جائے۔

یاد رہے کہ اسٹیٹ بینک کو متعدد شکایات موصول ہوتی رہی ہیں جن میں صارفین بینکوں اور مالی اداروں کی جانب سے سی آئی بی کو فراہم کردہ معلومات کے حوالے سے مختلف مسائل اٹھاتے رہے ہیں۔ یہ بات قابل ذکر ہے کہ سی آئی بی میں صارفین کے بارے میں معلومات اسٹیٹ بینک فراہم نہیں کرتا بلکہ بینکوں اور مالی اداروں کی جانب سے مہیا کی جاتی ہیں۔

یہ بھی دیکھنے میں آیا ہے کہ زائد المیعاد رقم کی وصولی کے بعد صارفین کو کلیئرنس سرٹیفکیٹ جاری کرتے ہوئے بینک/ترقیاتی مالی ادارے یہ وضاحت نہیں کرتے کہ ان کی زائد المیعاد/ قلمزد/ تاخیر سے ادائیگی کی ہسٹری زائد المیعاد رقم کی ردوبدل کی تاریخ کے ایک سال بعد تک سی آئی بی رپورٹ میں شامل رہے گی۔ اس لیے صارفین یہ سمجھتے ہیں کہ ادائیگی کے فوری بعد ان کے واجبات کلیئر ہوگئے ہیں۔ جس کا نتیجہ بینکوں/ مالی اداروں اور بینک دولت پاکستان کے خلاف غیر ضروری خط وکتابت/ قانونی چارہ جوئی کی صورت میں نکلتا ہے۔

مارک اپ قلمزد کرنے/ رقم کی واپسی کی شکل میں قرض لینے والوں کو کچھ مالی ریلیف کی فراہمی کے بعد بینک/ مالی ادارے اپنے صارفین کو آگاہ نہیں کرتے کہ یہ ریلیف سی آئی بی ڈیٹا بیس میں رپورٹ کیا جائے گا اور ایک سال کی مدت تک اس کی عکاسی ان کی سی آئی بی رپورٹس میں ہوتی رہے گی۔

بعض بینک/ مالی ادارے سی آئی بی رپورٹ میں کسی درستگی کے حوالے سے اپنے صارفین کو گمراہ کرتے ہیں کہ وہ اس کام کے لیے اسٹیٹ بینک سے رجوع کریں، حالانکہ اس ضمن میں کسی بھی قسم کی ترمیم متعلقہ بینک/ مالی ادارہ ہی کرنے کا مجاز ہے۔ بینک صارف کو رقم چکانے کا منصوبہ فراہم کرتا ہے اور رقم جمع کرتا ہے لیکن سی آئی بی ڈیٹا بیس میں اسے بطور نادہندہ رپورٹ کرتا رہتا ہے۔

اسٹیٹ بینک نے بینکوں/ مالی اداروں کو مزید ہدایت کی ہے کہ اگر صارف کی جانب سے متعلقہ بینک/مالی ادارے کو آگاہ کیا جائے تو بینک/مالی ادارہ رپورٹ کردہ ڈیٹا میں خود ضروری درستگی کرے، اور صارفین کو یہ مشورہ نہ دے کہ وہ اس کام کے لیے اسٹیٹ بینک سے رجوع کریں۔

***