

بینکوں میں امتیازی سلوک کے مسائل سے نمٹنے کے لیے اسٹیٹ بینک میں ایک خصوصی یونٹ کا قیام

مختلف حلقوں کی طرف سے اسٹیٹ بینک کو بلند خطرے کے حامل صارفین کے زمرے کی بنیاد پر بینکوں کی جانب سے امتیازی سلوک کی شکایات موصول ہو رہی ہیں جس میں سیاست سے وابستہ افراد (PEPs) بھی شامل ہیں۔

بی پی آر ڈی کے سرکلر لیٹر نمبر 21 بتاریخ 19 اگست 2008ء میں جاری کردہ اسٹیٹ بینک کی ہدایات میں پہلے ہی مخصوص پیشے، تجارت، علاقے، صنف یا دیگر عوامل کی بنیادوں پر معمول کے کاروباری امور میں مالی خدمات کی فراہمی میں امتیازی سلوک کی ممانعت کی گئی ہے۔ اس لیے اسٹیٹ بینک ایک بار پھر واضح کرتا ہے کہ بینکوں/ ڈی ایف آئیر کو کسی صارف کے ساتھ محض اس بنیاد پر امتیاز نہیں برتنا چاہیے کہ اس کا تعلق صارفین کے کسی مخصوص زمرے سے ہے۔

اس سلسلے میں اسٹیٹ بینک نے تمام بینکوں/ ترقیاتی مالی اداروں کو بھی ہدایت کی ہے کہ وہ اس طرح کی شکایات سے تیزی کے ساتھ نمٹنے کے لیے اپنا کوئی اندرونی نظام بنائیں، اور ان شکایات سے نمٹنے کی ذمہ داری اپنے سینئر افسران کو دیں جو سیاست سے وابستہ افراد (PEPs) سے متعلق شکایات اور امور کو دیکھیں، اسی طرح اس معاملے میں اسٹیٹ بینک کے ساتھ تعاون کر سکیں۔

مزید برآں، ایسے امتیازی طریقوں سے نمٹنے کے لیے اسٹیٹ بینک کے شعبہ تحفظ صارفین (سی پی ڈی) میں ایک اسپیشل یونٹ بنایا گیا ہے۔ بینکوں کا اندرونی نظام جو شکایات حل نہ کر سکے گا انہیں یہ یونٹ دیکھے گا اور ان سے نمٹے گا۔
