19 جنوری 2015ء

بینک صارفین کے ساتھ منصفانہ سلوک یقینی بنائیں: گورنر اسٹیٹ بینک

گورنر اسٹیٹ بینک اشرف محمود وتھرا نے کہا ہے کہ مالی اداروں پر یہ یقینی بنانے کی ذمہ داری عائد ہوتی ہے کہ ان کے صارفین کے ساتھ اچھا سلوک روا رکھا جا رہا ہے۔ انہوں نے یہ بات نیشنل انسٹی ٹیوٹ آف بینکنگ اینڈ فنانس (نباف) اسلام آباد میں پیر کے روز سارک فنانس کے تحت اسٹیٹ بینک کی جانب سے مالی صارف کے تحفظ پر منعقدہ سیمینار سے افتتاحی خطاب کرتے ہوئے کہی۔

سیمینار میں سارک رکن ممالک کے مرکزی بینکوں سے تعلق رکھنے والے مندوبین نے شرکت کی۔ اس موضوع کے مقامی و بیرونی ماہرین نے بینکوں میں مالی صارفین کے تحفظ اور رویے کی نگرانی کی اہمیت کے موضوع پر خیالات کا تبادلہ کیا۔

گورنر اسٹیٹ بینک کا کہنا تھا کہ بینکوں میں صارفین کے تحفظ کو تقویت دینے سے مسابقت بڑھتی ہے اور اس کے مالی استحکام اور مالی شمولیت (inclusion) کے ساتھ مثبت روابط ہیں۔ انہوں نے کہا کہ بینکاری کے شعبے میں صارفین کے تحفظ کے فروغ اور اسے یقینی بنانے کے لیے بینکوں کو قائدانہ کردار ادا کرنا ہوگا۔ انہوں نے صارفین کے ساتھ منصفانہ سلوک کو یقینی بنانے کے لیے ثقافتی تبدیلی لانے میں بینکوں کے بورڈ آف ڈائریکٹرز اور سینئر انتظامیہ کی ذمہ داری کی اہمیت پر زور دیا۔ انہوں نے شفافیت اور عوامی آگاہی کی اہمیت پر مزید زور دیتے ہوئے تجویز دی کہ بینکوں کو کسی پراڈکٹ یا خدمت کی پیشکش کرتے وقت مناسب معلومات فراہم کر کے صارف کو باخبر فیصلے کرنے کا موقع دینا چاہیے۔ انہوں نے کہا کہ بینکوں میں شکایات نمٹانے کے طریقہ کار کو تیز، شفاف، غیر متعصّبانہ اور مؤثر ہونا چاہیے۔

انہوں نے کہا بہترین صورت یہ ہونی چاہیے کہ ہر ادارہ مالی صارف کا تحفظ خود احتسابی کے جذبے سے کرے اور ضوابطی مدد کو بھی پیش نظر رکھے۔ انہوں نے مارکیٹ کے رویے کی نگرانی اور عمل درآمد کی اہمیت بھی اجاگر کی اور کہا کہ اسٹیٹ بینک اپنی ذمہ داریوں سے آگاہ ہے، وہ محتاطیہ (prudential) نگرانی اور رویے کی نگرانی دونوں کو مساوی اہمیت دیتا ہے۔

سارک کی سطح پر مالی صارف کے تحفظ کے بارے میں یہ اوّلین سیمینار ہے جس کا مقصد شرکا کو یہ موقع فراہم کرنا ہے کہ وہ اپنے اپنے علاقوں میں رائج متعلقہ پالیسیوں اور طریقوں سے ایک دوسرے کو آگاہ کریں، اچھے جذبے سے مکالمہ کریں اور تعاون کی نئی راہیں تلاش کریں۔

☆☆☆