

اسٹیٹ بینک نے بینکوں میں صارفین کے شکایات نمٹانے کے طریقہ کار کو بہتر بنادیا

بینک دولت پاکستان تحفظ صارف کے نظام اور مارکیٹ میں صنعت کے برتاؤ کو مضبوط بنانے کا سلسلہ جاری رکھے ہوئے ہے۔ دیگر کادشوں کے علاوہ اسٹیٹ بینک بینکوں، مائیکروفنانس بینکوں (ایم ایف بی) اور ترقیاتی مالی اداروں (ڈی ایف آئی) جنہیں آئندہ بینک کہا جائے گا) میں شکایات نمٹانے کے طریقہ ہائے کار میں بہتری لانے پر توجہ دے رہا ہے جس کا ہدف شکایات نمٹانے کا سستا، قابل رسائی، منصفانہ، قابل احتساب اور موثر نظام فراہم کرنا ہے۔ اس مقصد کے لیے اسٹیٹ بینک نے بینکوں کی جانب سے شکایات نمٹانے کے ذمہ دارانہ طریقے کو بہتر بنانے کے لیے مختلف اقدامات کیے ہیں کیونکہ ایک سال میں بینکاری صنعت سے متعلق 97 فیصد سے زائد شکایات وہی نمٹاتے ہیں۔ حال ہی میں اسٹیٹ بینک نے بینکوں میں شکایات نمٹانے کے طور طریقوں کا ایک تفصیلی جائزہ لیا جس میں بنیادی طور پر 'شکایت دائر کرنے میں آسانی' اور شکایات کے 'جلد اور منصفانہ نمٹائے جانے' پر توجہ مرکوز کی گئی۔

اس جائزے کے نتائج اور بینکاری خدمات کو بہتر بنانے میں شکایات کی اہمیت کے پیش نظر اسٹیٹ بینک نے بینکوں کو ہدایت کی ہے کہ اپنے ہاں شکایات نمٹانے کے طریقہ کار کو بہتر بنائیں۔ بینکوں میں شکایت دائر کرنے کے عمل کو آسان اور قابل رسائی بنانے کے لیے اسٹیٹ بینک نے بینکوں کے لیے شکایت دائر کرنے کے لازمی طریقے مقرر کر دیے ہیں اور یہ ہدایت کی ہے کہ ہر وقت ان طریقوں سے شکایت دائر کرنے کی سہولتیں دستیاب رہنی چاہئیں۔ ان طریقوں میں کال سینٹر، ای میل، ای فارم، عام ڈاک، فیکس اور شکایت باکس رجسٹر شامل ہیں۔ ان کے علاوہ بینکوں کو ترغیب دی گئی ہے کہ وہ شکایت دائر کرنے کے اختراعی طریقوں میں سرمایہ کاری کریں جیسے ایس ایم ایس / کال بینک سروس، موبائل ایپلی کیشنز، سیلف سروس کیوسک اور دیگر سوشل میڈیا پلیٹ فارموں کے ذریعے شکایات کی وصولی۔ اس قسم کی سرمایہ کاری سے نہ صرف صارفین کے لیے سہولت بڑھے گی بلکہ اس سے بینکوں کو بہتر طور پر شکایت نمٹانے میں مدد ملے گی۔ بینکوں کو یہ ہدایت بھی کی گئی ہے کہ وہ سال میں کم از کم دو بار آگہی کے ایس ایم ایس پیغامات بھیجیں تاکہ شکایات دائر کرنے کے طریقوں کے بارے میں مناسب آگہی پیدا ہو سکے۔

صارفین کی شکایات کی بہتر ٹریکنگ کے لیے تحریری فارم میں شکایات کے ٹریکنگ نمبر کی فراہمی کو بھی لازمی قرار دیا گیا ہے۔ اسی طرح شکایات کے بہ سرعت اور میرٹ پر ازالے پر خاص زور دیا گیا ہے۔

مزید یہ کہ اسٹیٹ بینک نے بین الاقوامی اور مقامی ضروریات / رجحانات کی روشنی میں شکایات نمٹانے کے بارے میں رپورٹنگ شرائط بھی بڑھادی ہیں۔ علاوہ ازیں، بینکوں کو ہدایت کی گئی ہے کہ انسانی وسائل، اطلاعی ٹیکنالوجی، تربیت وغیرہ کے حوالے سے بینکوں کو شکایات نمٹانے کے عمل کو موزوں معاونت فراہم کرنے کو یقینی بنایا جائے۔