

اسٹیٹ بینک نے صارفین کی سہولت اور تحفظ کی خاطر تھرڈ پارٹی مصنوعات کی فروخت شفاف بنانے اور خدشات دور کرنے کے لیے اقدامات کر دیے

اکثر و بیشتر بینک معمول کی بینکاری مصنوعات اور خدمات کے ساتھ ساتھ دیگر مالی خدمات کی پیشکش یا فروخت کرتے ہیں، جو دوسرے مالی اداروں کی جانب سے فراہم کی جاتی ہیں، جسے عام طور پر bancassurance یا تھرڈ پارٹی مصنوعات کہا جاتا ہے۔ اکثر اوقات ایسی پیشکشوں میں مصنوعات کی قیمتوں کی تخمینہ کاری یا معیار کے حوالے سے غلط بیانی کا احتمال رہتا ہے، جو صارفین کے لیے مشکلات اور تنازعات کا سبب بنتا ہے۔ اسٹیٹ بینک نے ان خدشات کو دور کرنے اور ایسے لین دین (transactions) میں شفافیت لانے کی غرض سے تھرڈ پارٹی مصنوعات کی فروخت کے ضمن میں نظر ثانی شدہ جامع ہدایات جاری کر دی ہیں۔ اس کے ساتھ ساتھ ان ہدایات سے مصنوعات کی ڈیجیٹل ذرائع سے فروخت اور مالی شمولیت کے کو فروغ میں بھی سہولت ملے گی۔ نظر ثانی شدہ ہدایات کی کلیدی خصوصیات ذیل میں درج ہیں:

- تھرڈ پارٹی مصنوعات کی فروخت کے لیے صارفین کے موزوں ہونے کا یکتوں کی طرف سے جائزہ لینا لازمی کر دیا گیا ہے۔ نیز، معاشرے کے زد پذیر یا کمزور طبقوں جیسے بیواؤں، بزرگوں وغیرہ کو ان مصنوعات کی فروخت کے لیے اضافی محتاطیہ اقدامات کی سفارش کی گئی ہے۔
- تمام اسلامی بینکوں اور ان کے ساتھ ساتھ روایتی بینکوں کی اسلامی بینکاری برانچوں کو سختی سے یقینی بنانا ہو گا کہ تھرڈ پارٹی مصنوعات کی فروخت شریعت کے قوانین، اور اسٹیٹ بینک کے ضوابط سے ہم آہنگ ہے، جبکہ تھرڈ پارٹی کے ساتھ معاہدہ بھی اُس بینک کے شریعہ بورڈ سے منظور شدہ ہونا چاہیے۔
- بینکوں کو ہدایات دی گئی ہیں کہ تھرڈ پارٹی مصنوعات کے حوالے سے اپنی کاروباری سرگرمیوں میں اسٹیٹ بینک کے ضوابط پر عمل درآمد کو یقینی بنانے کے لیے اپنے آڈٹ اور تعمیل کے وظائف کو بروئے کار لائیں۔
- سینئر انتظامیہ اور بورڈ آف ڈائریکٹرز اس امر کو یقینی بنائیں گے کہ تھرڈ پارٹی مصنوعات کی فروخت میں صارفین کو لاحق خطرات کی نشان دہی کر لی گئی ہے اور انہیں موثر طریقے سے دور کر لیا گیا ہے۔
- اکتشاف (disclosure) کی اضافی شرائط کے تحت بینکوں پر یہ واضح رکھنا لازم ہو گا کہ یہ مصنوعات تھرڈ پارٹی کے ایجنٹ یا تقسیم کار کے طور پر فروخت کی جا رہی ہے۔
- تھرڈ پارٹی کی مصنوعات کی فروخت سے منسلک بینک ملازمین کی جواب دہی میں مزید اضافے کے لیے، بینکوں کو ہدایت کی گئی ہے کہ وہ ضابطہ اخلاق کا نفاذ اور عمل درآمد کروائیں۔
- صارفین کی شکایات کی وصولی/اندراج/تجزیے اور آراء پر خصوصی زور دیا گیا ہے تاکہ بینکوں کی جانب سے تھرڈ پارٹی مصنوعات کی فروخت میں مسلسل بہتری کو یقینی بنایا جاسکے۔

- نظر ثانی شدہ ہدایات میں صارفین کی سہولت اور مالی شمولیت کو فروغ دینے کی خاطر بالخصوص متبادل ڈیلیوری چینلز (ADCs) کے ذریعے فروخت کی جانے والی کم خطرے کی حامل / چھوٹے حجم / کم مالیت والی مصنوعات کے لیے متناسب کنزولز بھی متعارف کرائے گئے ہیں۔
- بینکوں کو ہدایت کی گئی ہے کہ وہ تھرڈ پارٹی مصنوعات کی فروخت کے لیے اپنے عملے کی خصوصی تربیت یقینی بنائیں اور کسی دھوکہ دہی کی صورت میں متعلقہ ملازم (ملازمین) کے خلاف تادیبی کارروائی کریں۔
- تقسیم کے لیے متبادل ڈیلیوری چینلز (ADCs) استعمال کیے جانے کی صورت میں صارفین براہ راست ڈیٹ کی سہولت صرف اس صورت میں حاصل کر سکتے ہیں جب ان کی رضامندی تحریری طور پر یا الیکٹرانک ذرائع سے حاصل کی جا چکی ہو۔
- بینکوں کو ہدایت دی گئی ہے کہ وہ کال بیک کنفرمیشن (سی بی سی) کا طریقہ کار تیار اور نافذ کریں تاکہ صارفین کی شناخت کو یقینی اور توثیق شدہ بنایا جاسکے۔ صارف کی فراہم کردہ معلومات کی تصدیق کے ضمن میں، موزونیت کے جائزے اور مصنوعات کے بارے میں اس کی تفہیم کو جاننے کے لیے پہلے سے طے شدہ اسکرپٹ پر مبنی سی بی سی طریقہ کار کو استعمال کیا جانا چاہیے۔

برائے تفصیلات: <https://www.sbp.org.pk/cpd/2021/C8.htm>
