18 مئی 2023ء

اسٹیٹ بینک نے ڈیجیٹل بینکاری فراڈ سے بچاؤ کے اقدامات کی شرائط سخت کر دیں

بینک دولت پاکستان نے سوشل انجینئرنگ اور دیگر ڈیجیٹل بینکاری فراڈ کی لعنت سے نمٹنے کے لیے ایک اہم پالیسی ہدایت جاری کرتے ہوئے کمرشل بینکوں اور مائیکروفنانس بینکوں کو ہدایت کی ہے کہ وہ اپنے ڈیجیٹل فراڈ سے بچاؤ کے کنٹرولز اور طریقہ ہائے کار کو بہتر بنائیں اور اس کے لیے بروقت تدارک اور کنٹرول میں ناکامی سے بچاؤ کے اقدامات کریں جس میں تاخیر کی صورت میں وہ صارف کے فنڈز کے نقصان کے ذمہ دار ہوں گے۔ یہ نئے اقدامات ڈیجیٹل مالی شمولیت کو بڑھانے اور ڈیجیٹل بینکنگ ایکو سسٹم کے تحفظ، سلامتی اور مضبوطی پر صارفین کا اعتماد پیدا کرکے اور بڑھا کر ڈیجیٹل مالی خدمات کو فروغ دینے کے اسٹیٹ بینک کے وسیع تر مقصد کا حصہ ہیں۔

پاکستان میں بڑی تعداد میں مالی خدمات کے صارفین کی جانب سے ڈیجیٹل بینکنگ کو اپنانے اور استعمال کرنے کے ساتھ، دھوکہ باز عناصر صارفین میں آگہی کے فقدان کا فائدہ اٹھا رہے ہیں۔ اسٹیٹ بینک بینکاری صنعت اور دیگر متعلقہ فریقوں کے ساتھ مسلسل مشاورت کرتا رہا ہے تاکہ فراڈ کی جدید ترین تکنیکوں جیسے کہ بینکوں کے آفیشل ہیلپ لائن نمبروں کی جعل سازی، سم سواپ اٹیک، شناخت کی چوری، جھوٹی رجسٹریشن وغیرہ کے خلاف کنٹرول وضع کرنے کے ساتھ اسٹیٹ بینک اور بینکوں کی جانب صارفین کے آگاہی پروگراموں پر توجہ مرکوز کی جائے۔

یہ بات قابل ذکر ہے کہ 14 اپریل 2023ء کو، اسٹیٹ بینک نے ڈیجیٹل بینکاری مصنوعات اور خدمات کے تحفظ کو بڑھانے کے لیے رہنما اصولوں کا ایک نیا اور تفصیلی مجموعہ جاری کیا۔ یہ رہنما خطوط 31 دسمبر 2023ء تک نافذ کرنے کے لیے بینکوں کے لیے ایک جامع کنٹرول نظام کا تعین کرتے ہیں۔ نئے رہنما خطوط مالی اداروں پر اپنے کھاتہ داروں کی حفاظت کے لیے ڈیجیٹل فراڈ سے بچاؤ کی پالیسی بنانے پر پابندی عائد کرتے ہیں اور ایسی پالیسی کے موثر ابلاغ کو یقینی بناتے ہیں۔ چنانچہ یہ ادارے متعلقہ فریقوں کے ساتھ مشاورت سے ڈیجیٹل فراڈ کے خطرے کے انتظام اور صارف کی شکایت کے انتظام کے اینڈ ٹو اینڈ عمل کو تشکیل دیں گے، نظر ثانی کریں گے اور مسلسل بہتر بنائیں گے۔ ان رہنما خطوط کے مطابق، مالی ادارے اس عمل اور ایپلی کیشن کو اس طرح سے ڈیزائن کریں گے کہ صارف کی معلومات کے افشا کے امکانات- مکمل یا جزوی طور پر- ختم یا کم سے کم ہو جائیں۔ اہم بات یہ ہے کہ مالی ادارے دھوکہ دہی کی کے خطرے کے انتظام اور شکایت کے انتظام کے لیے اپنے عمل کی تشکیل نو کریں گے تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جاسکے کہ فراڈ ٹرانزیکشن ڈسپیوٹ ہینڈلنگ (FTDH) سسٹم میں جعلی لین دین کے خلاف معاملہ فوری طور پر اٹھایا جاسکے۔

یہ رہنما خطوط جن شعبوں کا احاطہ کرتے ہیں ان میں ڈیجیٹل فراڈ کی گورننس اور نگرانی، بین الاقوامی معیارات کا نفاذ اور فراڈ رسک مینجمنٹ کے حل شامل ہیں۔ یہ جامع کنٹرول نظام لین دین کے کنٹرول جیسے کہ معقول اور قابل ترتیب حدود (configurable limits) کا احاطہ کرے گا تاکہ دھوکہ دہی کے لین دین کو روکا جاسکے، اس کا سراغ لگایا جاسکے اور اسے روکا جاسکے۔ اس میں ڈیوائس کی رجسٹریشن، دھوکہ دہی والے آلات کی نگرانی، اکاؤنٹس، لین دین اور واقعے سے متعلق کنٹرول جیسے کہ واقعے کا فالو اپ، متنازع لین دین کو برتنا، صارفین کے ڈیٹا کا تحفظ اور معلومات جیسے انکرپشن وغیرہ شامل ہیں۔ بینکاری سسٹم سے نکل کر فراڈ سے فنڈز کی منتقلی روکنے کے لیے ایک اہم اقدام کے طور پر اسٹیٹ بینک نے برانچ لیس بینکنگ والٹس پیش کرنے والے بینکوں کو ہدایت کی ہے کہ وہ کیش آؤٹ، موبائل ٹاپ اپ اور یا دیگر آن لائن خریداریوں کو آنے والے فنڈز کی منتقلی سے دو گھنٹے تک محدود رکھیں۔ ذمہ داری کی تبدیلی کا ایک نیا فریم ورک بھی ان ہدایات کا حصہ ہے، جس میں بینکوں کے لیے لازم ہے کہ وہ بروقت تدارک اور کنٹرول کے اقدامات جیسے کہ ڈیجیٹل چینلز کو بلاک کرنے میں تاخیر، تنازعات کی درخواستیں کے حوالے سے تاخیر وغیرہ کی صورت میں صارفین کو معاوضہ ادا کریں۔

یہ سرکلر اس لنک پر دستیاب ہے:

https://www.sbp.org.pk/bprd/2023/C4-Annex.pdf

*****