

اسٹیٹ بینک نے صارفین کے ساتھ منصفانہ سلوک اور کاروباری طرز عمل پر فریم ورک جاری کر دیا

بینک دولت پاکستان نے اپنے ’وژن 2028‘ کے مطابق، اور مارکیٹ کے طرز عمل اور صارف کے تحفظ کو مستحکم بنانے کے اسٹریٹجک مقصد کے تحت ’’کاروباری طرز عمل اور صارفین کے ساتھ منصفانہ سلوک کا ضوابطی فریم ورک‘‘ (بی سی اینڈ ایف آر ایف) جاری کر دیا ہے۔ یہ اپنی نوعیت کا اولین فریم ورک ہے جو صنعتی معیارات کے لیے نئے بیج مارک متعین کرے گا اور زیادہ شمولیتی، قابل بھروسہ، اور مضبوط مالی ایکو سسٹم کی راہ ہموار کرے گا جس سے تمام اسٹیک ہولڈرز کو فائدہ ہو گا۔

بی سی اینڈ ایف آر ایف کو طلب کے پہلو سے (یعنی صارفین) اور رسد پہلو سے (مالی ادارے اور صنعت کے نمائندگان) یعنی دونوں طرف کے اسٹیک ہولڈرز کے ساتھ وسیع مشاورت کے بعد حتمی صورت دی گئی ہے۔

یہ فریم ورک بینکوں، ترقیاتی مالی اداروں، الیکٹرانک منی انسٹی ٹیوشنز اور پیمنٹ سسٹم آپریٹرز / پیمنٹ سروس پرووائڈرز کو ان کی سرگرمیوں کے دائرہ کار کے مطابق اصول اور ضابطے پر مبنی ذمہ داریاں سونپتا ہے۔ اس میں پورے پروڈکٹ لائف سائیکل کا احاطہ کیا گیا ہے، جس میں پروڈکٹ کی تیاری اور قبل از فروخت انکشافات سے لے کر خدمات کی فراہمی، شکایات سے نمٹنے، اور تعلقات کے خاتمے تک کے پراسیس شامل ہیں، تاکہ صارف کو مرکزی حیثیت دیتے ہوئے مالی خدمات کا ایکو سسٹم تشکیل دیا جاسکے۔

یہ فریم ورک دو اہم حصوں پر مشتمل ہے: پہلے حصے میں نتائج پر مبنی عمومی اصولوں کی صورت میں ذمہ داریاں شامل ہیں، جبکہ دوسرے حصے میں چھ اہم اصول شامل ہیں، جو یہ ہیں: (i) نظم و نسق اور نگرانی—یہ ادارہ جاتی ذمہ داریوں اور منصفانہ رویے کو فروغ دینے میں قیادت کے کردار پر مرکوز ہے؛ (ii) افشا اور شفافیت—اس کا مقصد بروقت، درست، اور قابل رسائی معلومات فراہم کرنا ہے تاکہ صارف باخبر ہو کر فیصلہ کر سکے؛ (iii) منصفانہ سلوک اور کاروباری طرز عمل—یہ منصفانہ، جامع، اور غیر امتیازی طریقوں کو فروغ دینے کے لیے ہے؛ (iv) ڈیٹا کی حفاظت اور رازداری—یہ صارف کے ڈیٹا کے تحفظ کے لیے معیارات تجویز کرتا ہے؛ (v) تنازع حل کرنے کا طریقہ کار—یہ شکایت کے ازالے کے منصفانہ، مؤثر، اور قابل رسائی طریقوں کی دستیابی کو یقینی بناتا ہے؛ اور (vi) آگاہی اور استعداد سازی—یہ ادارہ جاتی تیاری اور صارف کی تعلیم کی دہری اہمیت کو ظاہر کرتا ہے۔

بی سی اینڈ ایف آر ایف کا اجرا کاروباری طرز عمل کو بہتر بنانے اور پاکستان کے مالی شعبے کے صارفین کے ساتھ منصفانہ سلوک کو یقینی بنانے میں ایک اہم قدم ہے۔ اسٹیٹ بینک آف پاکستان انصاف، شفافیت اور جواب دہی کے اصولوں کی ترویج کرتے ہوئے اپنا یہ غیر متزلزل عزم دہراتا ہے کہ وہ صارفین کے حقوق کا تحفظ کرے گا اور اخلاقیات پر مبنی کاروباری طرز عمل کو فروغ دے گا۔