



ریزرو بینک آف انڈیا

ویب سائٹ: www.rbi.org.in/urdu

ویب سائٹ: www.rbi.org.in

ای۔میل: helpdoc@rbi.org.in

شعبہ مواصلات، سینٹرل آفس، شہید بھگت سنگھ مارگ ممبئی-400001
فون: 0502 2266 91 22 فیکس: 22660358 91 22

۱۶ فروری ۲۰۱۶ء

بینک کسٹمر سروس کا جائزہ

فوٹو گراف

ریزرو بینک جلد ہی بینکوں سے موصول ہونے والی کسٹمر شکایتوں اور ان کیساتھ ہونے والے سلوک کا جائزہ لینے کے لئے شاخوں کا دورہ کریں گے۔ اس دورے میں اس کا بھی جائزہ لیا جائے گا کہ چارٹرڈ آف کسٹمر رائٹس کا نفاذ کیسے ہو رہا ہے۔

یہ بیان ریزرو بینک کے گورنر ڈاکٹر رگھورام جی راجن کے ذریعہ دیا گیا۔ وہ ۱۶/۱۵ فروری ۲۰۱۶ کو ترویندرم میں منعقدہ پبلک افسران کی سالانہ کانفرنس کا افتتاح کر رہے تھے۔ اس کانفرنس میں بڑے تجارتی بینکوں کے مینجنگ ڈائریکٹرز اور سینئر حکام، انڈین بینک ایسوسی ایشن (آئی بی اے) سگنل کوڈس اور اسٹینڈرڈ بینک آف انڈیا (بی سی ایس بی آئی) ریزرو بینک کے ریگولیٹری و سپروائزری ڈپارٹمنٹ کے افسران و حکام شریک تھے۔

ریزرو بینک نے عوام کے لئے چارٹرڈ آف کسٹمر رائٹس کا نفاذ کیا تھا اور بورڈ کی منظور کے بعد بینکوں سے مطالبہ کیا کہ اس چارٹ کا اختیار کریں اور نافذ کریں۔ گورنر نے بینکوں پر زور دیا کہ شکایتوں کے ازالہ کے طریقہ کار بینکوں کے عملدرآمد میں یکساں ہونا چاہئے۔ انھوں نے مزید کہا کہ شکایتیں اور پریشانیاں بھی ریگولیٹری و سپروائزری پرائیس کا ایک اہم حصہ ہیں۔

انھوں نے بینکوں پر زور دیا کہ کسٹمر کو اس بات کا اختیار ہونا چاہئے کہ انھیں سبک جذبات اور شکایت ازالہ مشینری سے لے کر شکایت ازالہ بینک کے انٹرنل طریقہ کار اور ریزرو بینک کی بینکنگ اور میڈیٹسین اسکیم تک رسائی ہوتا کہ بینک عملہ سے علاحدہ نہ ہوں۔ انھوں نے اشارہ کیا کہ موبائل فون، ڈکار مخصوص مقامات اور کلکیشن پوائنٹ کچھ ایسے طریقے ہیں جن کو کسٹمر شکایت ازالہ کے طور پر استعمال کیا جاسکتا ہے۔ اعلیٰ معیاری آٹومیٹک سسٹم سے ایک طریقہ کار نہیں ہے جس سے کسی بھی جگہ کسی بھی وقت شکایت ازالہ مشینری میں آسانی ہو سکے ہاں البتہ اس سے کسی حد تک پریشانی میں تخفیف کی جاسکتی ہے۔

کسٹمر بیداری، کسٹمر تحفظ اور کسٹمر واقفیت کی بڑھتی ہوئی اہمیت کی وضاحت کرتے ہوئے گورنر نے بیان کیا کہ آبادی کا ایک بڑا حصہ آج بھی بینکوں میں داخل ہونے سے کتراتا ہے۔ اس کے علاوہ دیہی علاقوں سے محض چند ہی کسٹمر شکایتیں درج ہوتی ہیں۔ اس سے نئے امیدواروں میں کسٹمر زحمت ازالہ طریقہ کار کے سلسلہ میں شہری تعب اور بیداری کا فقدان ظاہر ہوتا ہے۔ ہم چاہتے ہیں کہ نئے امیدوار نہ صرف یہ کہ بینک خدمات کے بارے میں پوچھنے و سوالات کرنے میں بے تکلفی محسوس کریں بلکہ زحمتوں کے الزام کے سلسلہ میں بے تکلفی کیساتھ انکو آڑی بھی کریں۔

بینکوں کے ذریعہ تھرڈ پارٹی پروڈکٹ کی غلط فروخت کے بارے میں شکایتوں کا حوالہ دیتے ہوئے گورنر نے کہا کہ بینکوں کے ذریعہ تھرڈ پارٹی پروڈکٹ کی غلط فروخت کے سلسلہ میں ریزرو بینک کے ذریعہ ہونے والی حالیہ خفیہ دوروں سے ہونے والی معلومات اور کچھ علم داں حضرات/صارفین سرگرمیوں کے مطالعہ سے بینکوں کی جانب سے پروڈکٹ خاص طور پر انشورنس پروڈکٹوں کی غلط فروخت کے اشارے ملے ہیں۔ یہ معلومات انڈین بینک

ایسوسی ایشن کو فراہم کر دی گئی ہیں تاکہ اس سلسلہ میں ایک مناسب محنت کش عمل نمونہ پیش کیا جاسکے۔ انہوں نے مزید کہا کہ ریزرو بینک مختلف فورموں جیسے فائننشیل اسٹیبلٹی اینڈ ڈیولپمنٹ کونسل (ایس ایس ڈی سی) کے توسط سے ہر جگہ کسٹمر شکایتوں کے حل کے طریقے تلاش کر رہی ہے۔ غلط اطلاع ملنے سے کسٹمر غیر معیاری پسند و انتخاب کرنے پر مائل ہوتا ہے۔ گورنر نے مزید کہا کہ ریزرو بینک بینکوں کے املاک کی انضباطی کارروائی کر سکتا ہے اگر وہ اپنے پروڈکٹ غلط طریقہ سے فروخت کرتے رہے۔

گورنر نے بینکوں اور بینک افسران سے اپیل کی کہ وہ شک کی صورت میں اختیار کا حق کسٹمر کو دیں۔ کورت بھی مقدمات کا فیصلہ اس وقت کسٹمروں کے حق میں ہی دیتی ہے جب کسی ضابطہ میں بارے شک پیدا ہو جائے، انہوں نے بتایا۔

اس سے قبل شری ایس ایس منڈرا ڈپٹی گورنر ریزرو بینک نے اپنے خطاب میں بینک ضابطہ سے متعلق چار بنیادی اصول جیسے متنوع ماحول کی تخلیق، کسٹمر انتخاب میں اضافہ، فائننشیل وصولی اور ایسی بینکنگ جو اخلاقی پہلو سے بھرپور ہو، کی وضاحت کی۔ ریزرو بینک پچھلے دو سالوں میں کئی کسٹمر انضباطی اقدامات کر چکا ہے۔ چارٹرڈ آف رائٹ انہیں میں سے ایک ہے۔ انہوں نے اس بات کا تذکرہ کیا کہ ٹیکنالوجی کی تیز ترین نشوونما کے باعث اکاؤنٹ نمبر کی منتقلی اب پورے طور پر ممکن ہے۔ اس سے بینک کسٹمر کو اپنے بینک سے دوسرے بینک میں منتقل ہو جانے کا اختیار ہوگا اگر وہ اپنے بینک کی خدمات و سروس سے مطمئن نہیں ہے۔ شری منڈرا نے اس بات کی طرف اشارہ کیا کہ ریزرو بینک اپنے احاطہ کو بڑھانے اور کسٹمر ایڈریس پرائسز کے شہری تعصب میں تخفیف لانے کے لئے بینکنگ اومیدس میں اسکیم پر نظر ثانی کر رہی ہے اور اس میں کچھ ترمیم پر غور کر رہی ہے۔ انہوں نے مزید اشارہ کیا کہ انڈین بینک ایسوسی ایشن جلد ہی متعدد مشترک بینک خدمات کے لئے استعمال کئے جانے والے معیاری فارم کی اشاعت کرے گی۔ انہوں نے کسٹمر سروس کو نر، شیرین اور دل افریں بنانے پر زور دیا اور کہا کہ کسٹمر سروس بینکوں کو تجارتی ضرورت ہے اور کوئی خدمت خلق نہیں ہے۔ انہوں نے اصحاب بینک کی خبردار کیا کہ اگر انہوں نے کسٹمر سروس کو سنجیدگی سے نہیں لیا تو مقابلہ میں وہ پیچھے رہ جائیں گے۔

شری یو ایس پالی وال، ایکزیکیوٹو ڈائریکٹر نے گورنر، ڈپٹی گورنر اور تمام وفدوں کا استقبال کیا اور زحمت ازالہ کے میدان میں ریزرو بینک کے کچھ حالیہ اہم اقدامات کا بھی تذکرہ کیا۔

سنگیتا داس

ڈائریکٹر

Press Release:2015-2016/1939