

ریزرو بینک گورنر کے ذریعہ ”شکایت بندوبست سسٹم“ لائیج (شروع) کرنے کے موقع پر بیان

آج ”شکایت بندوبست سسٹم“ (کمپلیٹ مینجمنٹ سسٹم۔ سی ایم ایس) اپلیکیشن شروع (لائیج) کی جا رہی ہے۔ یہ آر بی آئی کے اس عہد کی یاد دلاتی ہے کہ صارف کے اس کی شکایت کے ازالہ کے طریقہ کار میں لگنے والی مدت میں کمی لانے اور اس میں سدھار سے متعلق صارف کے تجربہ کو مد نظر رکھا جائے گا۔ میں اس موقع پر سبھی آر بی آئی کے ذریعہ ریگولیٹڈ اداروں جو عوام سے روبرو ہوتے ہیں جیسے کمرشل بینکیں، شہری کوآپریٹو بینکیں، غیر بینکنگ مالیاتی ادارے (این بی ایف سی ز) وغیرہ سے تعاون چاہتا ہوں تاکہ صارفین کی شکایتوں کا ازالہ بہتر طریقہ اور جلد سے جلد کیا جاسکے۔ اور عوام کا مالیاتی نظام میں بھروسہ بڑھے۔ بینکوں اور دوسرے مالیاتی خدمات مہیا کرنے والے ادارے اپنے اپنے شکایات ازالہ ڈیسک کے ذریعہ اور صارفین کو بینکنگ سسٹم میں اعتماد قائم رکھنے کے لئے ان کو اس نظام سے متعلق معلومات فراہم کی جائیں۔ اور شکایات کا ازالہ کم مدت میں اور بہتر طریقہ سے کیا جائے۔

2. سی ایم ایس کے ذریعہ کسٹمر کو ساری سہولت ایک ہی جگہ پر یعنی ریزرو بینک کی ویب سائٹ پر صارف ریزرو بینک کی کسی بھی ریگولیٹڈ ایٹھٹی (ادارے) کے اپنی شکایت درج کر سکتا ہے۔ صارف کی شکایت فوری طور پر ریزرو بینک کے ریجنل آفس / اومبڈس میں کے آفس پر ڈائریکٹ کر دی جائے گی۔ اس اپلیکیشن کے ذریعہ شکایت کی رسید خود بخود جنریٹ ہوگی اس کو صارف اپنے آپ ہی اپنی شکایت کے اسٹیٹس کو دیکھتا رہے گا ایسا ہونے سے شفافیت میں سدھار ہوگا اور صارف اومبڈس مین کے فیصلہ کے خلاف ”آن۔ لائن“ اپیل بھی کر سکے گا جہاں اس کی ضرورت ہوگی۔ مزید یہ کہ شکایت کنندہ شکایت ازالہ ہونے پر اپنے تجربات کا فیڈ بیک بھی شیئر کر سکتا ہے۔

3. سی ایم ایس کی پہونچ ڈیسک ٹاپ اور موبائل ڈوائس پر بھی ہوگی۔ ریزرو بینک انٹرا ایکٹو و آئز ریسپانس (آئی وی آر) سسٹم کو انٹروڈیوز کرنے کا پلان بھی تیار کر رہا ہے۔ مجھے یقین ہے کہ آنے والے وقت میں سی ایم ایس کا صارف دوست نیچر اور مضبوط ہوگا۔

4. جیسا کہ میں نے پہلے بتایا تھا کہ صارف کے تحفظ کو استحکام دینے کے لئے صارف کی جاگروکتا ہی سب سے بڑا ہتھیار ہے، صارف کی آگہی اور ہوشیاری اس کو دھوکہ دھڑی، فراڈس، دھمکیوں وغیرہ سے بااثر طریقہ سے بچا سکتی ہے۔ جاگروکتا پھیلانے کے لئے ہم نے سی ایم ایس پورٹل پر، نوجوان رول ماڈلس جیسے اسپورٹس مین وغیرہ کے ویڈیوز بھی رکھے ہیں، محفوظ بینکنگ پریکٹس پر ریزرو بینک کے ذریعہ دیگر ریگولیٹری شروعات صارف کو دھیان میں رکھ کر کی گئی ہیں۔

5. اس مالیاتی نظام کے فوائد بینکوں کے نوڈل آفیسرس / مالیاتی خدمات فراہم کرنے والے افسروں کو بہت جلد محسوس ہوں گے۔ سی ایم ایس کے ذریعہ ہر ادارے کے لئے اس سے متعلق شکایتوں کی نگرانی اور مختلف رپورٹس بھی جنریٹ کی جاسکیں گی۔ میں امید کرتا ہوں بینکیں / مالیاتی خدمات فراہم کرنے والے ادارے سی ایم ایس سے حاصل ڈاٹا کا استعمال شکایتوں کا بہتر طریقہ سے ازالہ کرنے

اور اپنے اپنے ”شکایتوں کے ازالہ کا میگزیم“ درست اور مضبوط کرنے میں کریں گے۔ ان کو یہ معلوم ہو جائے گا کہ صارفین کو یہ شکایت کیوں ہے اس کی وجہ کیا ہے اور بینکیں / خدمات مہیا کرانے والے ادارے اس کا تجزیہ کرنے صارفین کی شکایتوں کے علاقہ، ان کا کردار، اور امیدیں کیا ہیں کے بارے میں جان سکیں گے اور بہتر خدمات صارف کو فراہم کر کے صارف کا اعتماد حاصل کر سکیں گے۔

6. سی ایم ایس پر موجود ڈاٹا کے ذریعہ بینکیں / مالیاتی خدمات فراہم کرنے والے ادارے صارفین کی امید کے مطابق اپنے پروڈکٹس تیار کریں گے۔ ظاہر ہے کہ ایسا کرنے سے صارفین کی قدر میں بھی اضافہ ہوگا اور ان اداروں کے بیچ مقابلاتی جذبہ پیدا ہوگا جس سے صارف اور اداروں دونوں کو فائدہ ہوگا۔

7. سی ایم ایس سے حاصل ڈاٹا کو ریزرو بینک بھی تجزیہ کر کے دیکھے گا اور ریگولیٹری / سپروائزری مداخلت میں ان کا استعمال کر سکے گا۔ ضرورت پڑنے پر ریزرو بینک صارفین کی شکایتوں کے ازالہ کو بہتر طور پر اس کی پروگریس پر نظر رکھ سکے گا۔

8. سی ایم ایس لانچ کرنے کے ساتھ اومبڈس مین، کنزیومر ایجوکیشن اینڈ پروٹیکشن سیلس (سی ای پی سی ز) کے دفاتر (ریزرو بینک کے دفاتر) ڈیجیٹلائزڈ ہو گئے ہیں۔

9. میں سبھی بینکوں اور / مالیاتی خدمات فراہم کرنے والے اداروں پر زور دے رہا ہوں کہ وہ سی ایم ایس کی خوبیوں کا پوری طور سے فائدہ اٹھائیں۔

اس اپلیکیشن کو ڈیولپ کرنے اور اس کو لاگو کرنے میں شامل ہر ایک شخص کو میں دلی طور پر مبارک باد دیتا ہوں۔

شکریہ!