

بینکوں میں شکایات کی ہینڈلنگ کا طریقہ کار

اسٹیٹ بینک آف پاکستان (ایس بی پی) نے تمام بینکوں، ہائیکرو فنانس بینک (ایم ایف بی) اور ترقیاتی فنانس اداروں (ڈی ایف آئی) کو ہدایت کی ہے کہ صارفین کی شکایات اور دشواریوں کے مؤثر حل کیلئے صارفین کی شکایت ہینڈلنگ کا طریقہ کار (Consumer Grievances Handling Mechanism) سی جی ایچ ایم عمل میں لائیں۔ سی جی ایچ ایم بینکوں/ ڈی ایف آئی/ ایم ایف بی میں صارفین کی شکایات کے بارے میں فلسفہ، مراتب کے نظم و ضبط، منصفانہ، شفاف اور مؤثر انداز میں شکایات کا ازالہ کرنے کیلئے بینک کے انتظامات و سسٹمز اور طریقہ کار کا احاطہ کرتا ہے۔

اگر آپ بینک/ ایم ایف بی کی جانب سے فراہم کردہ کسی بھی خدمات یا مصنوعات سے بری طرح متاثر ہوئے ہیں تو آپ متعلقہ بینک/ ایم ایف بی کے ”شکایت/کمپلیٹ مینجمنٹ یونٹ (سی ایم یو)“ میں شکایت درج کروا سکتے ہیں۔

بینکوں نے ”شکایت/کمپلیٹ مینجمنٹ سسٹم (سی ایم ایس)“ قائم کیا ہے جو کہ ڈاک، فیکس، کال سینٹر، برقی ڈاک (Email) یا ویب سائٹ کے ذریعے موصول شدہ شکایات پر کام کرتا ہے۔ سی ایم یو کی سربراہی ایک سینئر حیثیت کا شخص کر رہا ہوتا ہے جو کہ براہ راست بینک کے چیف ایگزیکٹو آفیسر کو رپورٹ کرتا ہے۔

شکایت وصول ہونے پر متعلقہ بینک/ MFB مندرجہ بالا اقدامات کریگا:

- 1- ڈاک، ایس ایم ایس (SMS)، برقی ڈاک (Email) یا ریکارڈڈ لائن کے ذریعے آپ کی شکایت موصول ہونے کی تصدیق کریگا اور ساتھ شکایت کے پروسس اور اس کے حل کیلئے درکار متوقع وقت اور فالو اپ کیلئے رابطے کی تفصیلات فراہم کریگا۔
- 2- اگر شکایت پر مزید تفصیلی تحقیقات کی ضرورت ہوتی ہے تو بینک ایس ایم ایس (SMS)، برقی ڈاک (Email) وغیرہ کے ذریعے ایک عبوری جواب بھیجے گا جس میں حتمی جواب کیلئے درکار وقت سے متعلق آگاہ کرے گا۔

شکایات کے حل کی ٹائم لائن:

- تمام شکایات کے رجسٹر ہونے کا مطلع ۲ کاروباری دن میں کیا جائیگا۔
- شکایت کے حل کے متعلق ۷ کاروباری دنوں میں مطلع کیا جائیگا۔
- صارف کو عبوری جواب فراہم کیا جائیگا، اگر شکایت حل کرنے کا وقت 10 کاروباری دنوں سے تجاوز کرتا ہے۔
- اسٹیٹ بینک کے مطابق شکایت کا حتمی جواب 15 کاروباری دنوں میں دیا جائیگا جبکہ دھوکہ دہی/ فریب سے متعلق شکایات کا جواب 30 کاروباری دنوں میں دیا جائے گا۔ یہ طے ہے کہ تمام شکایات کو شکایت کنندہ کی تسلی کے مطابق حل نہیں کیا جاسکتا ایسی صورت میں بینک/ ایم ایف بی شکایت کنندہ کو بتائے گا۔
- 1- وجوہات/ جواز جس کی بنیاد پر شکایت کو مسترد کیا گیا ہے اور
- 2- شکایات کے حل کیلئے دستیاب متبادل ادارے/ فورمز اور ان کے رابطے کی تفصیلات

بینکنگ محتسب پاکستان میں شکایت دائر کرنا:

بینکنگ محتسب میں اپنی شکایت درج کروانے کیلئے مندرجہ ذیل پر عمل کریں:

- 1- اپنے بینک کو لکھیں کہ وہ آپ کا مسئلہ آپ کے اطمینان کی سطح تک حل کرے بصورت دیگر آپ بینکنگ محتسب کو لکھیں گے۔
 - 2- اگر 45 دنوں میں آپ کو بینک کی جانب سے جواب موصول نہیں ہوتا یا جواب غیر تسلی بخش ہے تو آپ بینکنگ محتسب کا شکایت فارم پر کر کے یا خود لیٹر لکھ کر شکایت دائر کر سکتے ہیں۔
 - 3- شکایت فارم صحیح سے پُر اور دستخط کر کے اوتھ کمشنر سے تصدیقی اسٹیپ لگوا کر اپنے شکایتی لیٹر سے منسلک کریں اور مندرجہ ذیل پتہ پر بھیجیں
- بینکنگ محتسب پاکستان (BMP)،
شاہین کمپلیکس،
پانچویں منزل، ایم آر کیانی روڈ، کراچی

جے ایس بینک کے شکایت ہینڈلنگ طریقہ کار کے بارے میں جاننے کیلئے اس لنک پر جائیں: