

شعبے کی سب سے زیادہ شکایت کرتے ہیں، سروس سینٹر میں فون کیا جائے تو 10 سے 15 منٹ انتظار کروانا معمول ہے، شکایت سننے کے بجائے ریکارڈ شدہ پیغام ”انتظار فرمائیے، سارے نمائندے مصروف ہیں“ کے بجائے صارف کو اشتہار سنائے جاتے ہیں اور آپ نے کارڈ چوری یا گم ہوجانے کی اطلاع دینے کے لیے فون کیا ہو تو مزید کوفت ہوتی ہے کہ جتنی دیر میں بینک کا نمائندہ فون اٹھائے گا، اتنی دیر میں چور لبرے، باآسانی کارڈ استعمال کر چکے ہوں گے۔ غلط ٹرانزیکشن بھی معمول ہے اور شاید ہی کوئی ایسا صارف ہوں گے کہ اکاؤنٹ کے کبھی ناجائز کٹوتی نہ کی گئی ہو۔ اسٹارٹ کارڈ یا بینک اکاؤنٹ سے غلط کٹوتی کی صورت میں رابطہ کرنے پر بینک کا عملہ اکثر غیر ذمہ داری کا مظاہرہ کرتا ہے، بینک کو بروقت اطلاع دی جائے تب بھی Disputed Amount واپس وصول کرنے اور آپ کو آپ کے ہی پیسے واپس دینے میں جو تاخیر کی جاتی ہے اس کا جواب نہیں۔ اسٹیٹ بینک کی جاری کردہ رپورٹ کے مطابق، ”پاکستان میں کال سینٹر سروس کی پسندیدگی میں خاطر خواہ کمی ہوئی ہے۔ یہ مشاہدہ کیا گیا ہے کہ اب لوگ کال



بینکاری کے نظام میں انقلاب برپا کیا ہے۔ آج پاکستان میں بینک صارفین کی بڑی تعداد پلاسٹک منی، ڈیجیٹل موبائل بینکنگ، انٹرنیٹ ٹرانزیکشن کی سہولت استعمال کر رہی ہے۔ جس میں مسلسل اضافہ ہو رہا ہے۔

جون 2016ء میں 33 کروڑ 36 لاکھ پیمنٹ کارڈز پاکستانی صارفین کو جاری کیے گئے تھے، بینکنگ سال جون 2017ء کے اختتام پر کریڈٹ اور ڈیبٹ کارڈ کے اجراء کی شرح میں 8.8 فیصد اضافہ ہوا اور تقریباً 36 کروڑ 6 لاکھ کارڈز جاری کیے گئے۔ مارچ 2018ء کے اعداد و شمار کے مطابق پاکستان میں صارفین کو جاری کیے جانے والے پیمنٹ کارڈز (مثلاً ڈیبٹ، کریڈٹ، پری پید اور ویلفیئر کارڈز) کی تعداد 40 کروڑ تک جا پہنچی ہے۔ صارفین کو جاری کیے گئے کارڈز میں سرفہرست ڈیبٹ کارڈ ہیں، جن کی تعداد تقریباً 2 کروڑ 1 لاکھ ہے، پاکستان میں ڈیبٹ کارڈ کی مقبولیت کی ایک اہم وجہ ڈیبٹ کارڈ کے ذریعے خریداری کرنے پر فراہم کیا جانے والا بروڈسٹ ڈسکاؤنٹ بھی ہے۔ مارچ 2018ء میں جاری کیے جانے والے اسٹیٹ بینک کارڈز کی تعداد 2 کروڑ 13 لاکھ ہے۔ کریڈٹ کارڈز کی بات کی جائے تو اس وقت پاکستان میں 14 لاکھ بینک صارفین 36 لاکھ کریڈٹ کارڈز استعمال کر رہے ہیں۔ اس تعداد میں رفتہ رفتہ اضافہ ہو رہا ہے۔ تقریباً 2 کروڑ 22 لاکھ سوشل ویلفیئر کارڈ اور 2 لاکھ 2 کروڑ 22 لاکھ کارڈز استعمال کر رہے ہیں۔

کارڈ Insert والی جگہ کو کچھ ہلکا کر دیکھ لیں، اگر وہاں کوئی کارڈ ریڈر نصب ہو تو وہ یقیناً نکل آئے گا اور آپ اسے نی اہم فراڈ کا شکار ہونے سے بچ جائیں گے۔ اسے نی اہم فراڈ سے بچنے کا دوسرا طریقہ یہ ہے کہ پیسے نکالنے وقت پیسے میٹرک سینسر استعمال کیا جائے تاکہ کارڈ ریڈر آپ کی اہم معلومات محفوظ کرنے سے قاصر رہے۔ ویسے یہ کارڈ ریڈر ڈیوائس صرف اسے نی اہم کارڈ میں ہی فراڈ کے لیے استعمال نہیں کیے جاتے بلکہ گیس اسٹیشن جیسی جگہ جہاں آپ ادا کٹنے کے لیے اپنا ڈیبٹ

اپنی شناخت کروانا نہ صرف آسان طریقہ ہے بلکہ ٹرانزیکشن کے لیے سب سے محفوظ بھی خیال کیا جاتا ہے۔ اس طرح صارف ”پین کوڈ“ کے بغیر اپنے منگرنٹ کے ذریعے ہر قسم کی ٹرانزیکشن کر سکتا ہے اور اسکنگ جیسے دھوکے سے بہ آسانی بچ سکتا ہے۔ اسکنگ طریقہ پاکستان میں اسے نی اہم فراڈ کا سب سے بھیا تک طریقہ واردات ہے، اس کے تحت اسے نی اہم ٹین میں کارڈ ریڈنگ ڈیوائس نصب کر دی جاتی ہے جو صارفین کے کارڈز میں اپنی شناخت کروانا نہ صرف آسان طریقہ ہے بلکہ ہمارے پاس ان باتوں کے لیے وقت نہیں ہوتا ہے۔ ہاں جب اکاؤنٹ میں کوئی کڑ بڑ ہوجاتی ہے تو اکثر دھچکا کھاتے ہیں کہ بینک کے ”کسٹمر کیئر ڈیپارٹمنٹ“ کو کسٹمر کیچھ خاص کیئر نہیں! جب سے موبائل براڈ بینڈ ٹیکنالوجی متعارف ہوئی ہے، دنیا بھر میں موبائل بینکنگ کا زبردست ٹرنڈ ہے، لوگ بینک جانے کے بجائے موبائل اور انٹرنیٹ بینکنگ کے ذریعے پیسے منتقل اور وصول کرنا پسند کرتے ہیں اور نقد رقم کی متبادل پلاسٹک منی کو جیب میں لیے پھر رہے ہیں کہ نہ صرف ان کو استعمال کرنا آسان ہے بلکہ یہ نقد رقم کی مناسبت سے محفوظ بھی ہے، جیب میں نقد رقم لے کر گھومنا تو یوں بھی ہمارے ملک میں بیوقوفی خیال کی جاتی ہے۔ ویسے اسے نی اہم سے نکلنے والے خصوصاً کراچی کے شہری، آزاد اسٹریٹ کرمنٹز کا آسان شکار خیال کیے جاتے ہیں کہ دن دھاڑے صرف اسلٹو کھا کر کسی فرد کو لیتا عام سی بات ہے۔ ڈیجیٹل ٹرنڈز کی بات کی جائے تو اسٹیٹ بینک کی تازہ ترین رپورٹ سے پتہ چلتا ہے کہ پاکستان میں سال 2016-17 میں براڈ بینڈ ٹیکنالوجی کے استعمال میں 17 فیصد اضافہ ہوا جو صرف اس بات

پلاسٹک منی سہولت بھی زحمت بھی

کریڈٹ کارڈ صارفین کے مسائل اور بینکنگ کا کردار

”پچھلے چند برسوں میں لے نی اہم بینکنگ کے لاتعداد واقعات رونما ہوئے جن میں ایک اندازے کے مطابق 10 کروڑ سے زائد رقم لوٹی گئی۔“

اعداد و شمار کے مطابق 2016-17ء میں بینک، برنس اور کزیور کمپنیوں کو ایکٹرا بینک بینکنگ سہولت کے ذریعے 62 کروڑ 58 لاکھ کی رقم منتقل کی گئی۔ یہ رقم پچھلے سال کی 54 کروڑ 38 لاکھ آن لائن ٹرانزیکشن کے مقابلے میں 17 فیصد زیادہ ہے۔

پچھلے ٹرانزیکشن جن میں چیک، پی آر آر، ڈیمانڈ ڈرافٹس وغیرہ شامل ہیں، ان کے ذریعے رقم کی منتقلی کا تخمینہ 45 کروڑ 18 لاکھ تک پہنچ چکا ہے، 45 کروڑ 18 لاکھ ٹرانزیکشن کے ذریعے پچھلے سال پاکستان میں 1396 کھرب روپے ایک جگہ سے دوسری جگہ منتقل کیے گئے۔ یہ بات جانتا بھی اہم ہوگا کہ فی الحال پاکستان میں 25 بینک، صارفین کو انٹرنیٹ بینکنگ اور کال سینٹر سروس یعنی سرفہرست فراہم کر رہے ہیں۔ یوں تو دو سال کے اوپر تک مزید 18 بینک صارفین کو یہ سہولت فراہم کرنے کا سلسلہ شروع کریں گے لیکن جو بات اہم ہے وہ سرفہرست کے معیار سے متعلق ہے۔ کسٹمر کیئر صارفین کے مسائل حل کرنے کا شعبہ ہے، لیکن صارفین عام طور پر بینک کے اسی

موجودہ معلومات کا پتہ لگتی ہے اور پھر اس معلومات کا نتیجہ یہ نکلتا ہے کہ دیکھتے ہی دیکھتے آپ کے اکاؤنٹ کی ساری رقم اڑا لی جاتی ہے۔ پچھلے چند برسوں میں اسے نی اہم بینکنگ کے لاتعداد واقعات رونما ہونے لگے ہیں جن میں ایک اندازے کے مطابق 10 کروڑ سے زائد رقم لوٹی گئی۔ اسے نی اہم بینکنگ کو اسے نی اہم اسکنگ بھی کہا جاتا ہے۔ یہ صارف کے پاس ورڈ کو چرانے کا جدید ترین طریقہ ہے، واردات سے پہلے اسے نی اہم کے اندر یا باہر ”کارڈ ریڈنگ ڈیوائس“ نصب کر دی جاتی ہے، پھر جیسے ہی کوئی صارف اسے نی اہم ٹرانزیکشن کے لیے اپنا کارڈ اسٹیشن میں داخل کرتا ہے، وہاں پہلے سے موجود Skimmer، اسے نی اہم کارڈ کو کاپی اور صارف کا پاس ورڈ، جن اور دوسری معلومات محفوظ کر لیتا ہے اور اسی کی مدد سے بعد میں اسے نی اہم کارڈ کے ذریعے فراڈ کے واقعات سامنے آتے ہیں۔ اسے نی اہم کارڈ کو کسی کارڈ ریڈر کی مدد سے اسکنگ کیا جاتے تو اس کی معلومات حاصل کرنا مشکل نہیں۔ آپ سوچ رہے ہوں گے یہ اسکنگ مشینیں ہوتی کہاں ہیں، آپ کو یہ جان کر حیرت ہوگی کہ اسے نی اہم کارڈ کو کاپی کرنے (ATM Card Copiers) بالکل اسی جگہ نصب کیے جاتے ہیں جہاں ہم عام طور پر اپنا کارڈ Insert کرتے ہیں۔ یہ کارڈ ریڈر کس شکل اور کس سائز کے ہوں گے یہ جاننا مشکل ہے کیونکہ مختلف اسے نی اہم سینٹرز میں مختلف کارڈ ریڈر نصب کر کے فراڈ کیا جاتا ہے۔ اس سے بچنے کا طریقہ کیا ہے؟

سب سے آسان طریقہ تو یہ ہے کہ آپ جب بھی کسی اسے نی اہم جائیں، اپنا کارڈ مشین میں داخل کرنے سے پہلے،

کسٹمر کیئر کے شعبے میں بہترین لانے کے لیے اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو مستوجب ہونا چاہیے۔ اسٹیٹ بینک خود تمام بینک صارفین کی شکایات کو مانیٹر کرے اور اس بات کا ریکارڈ رکھے کہ کس صارف کی شکایت دور کرنے کے لیے کیا قدم اٹھا یا گیا ہے۔