کریڈٹ بیوروز کے صارفین کے حقوق و فرائض

شعبہ بینکاری طرزِ عمل اور تحفظ صارف

بینک دولت پاکستان

فہرست

پیش لفظ--3

مجھے اپنی کریڈٹ ہسٹری کے بارے میں کیوں جاننا چاہیے--4

میری کریڈٹ انفارمیشن رپورٹ (سی آئی آر)--4

میری قرضہ جاتی ساکھ میں کریڈٹ بیوروز کا کردار--4

میرے حقوق و فرائض--4

1۔ ڈیٹا اکٹھا کرنا، ذاتی حقِ تخلیہ (Privacy) اور انکشاف (Disclosure)--4

2۔ اخلاقی اور منصفانہ رویہّ--5

3۔ 'جاننے کا حق' اور نامکمل اور غلط معلومات پر سوال اٹھانے کا حق--5

4۔ آپ کے قرضوں کے مسائل کا حل--5

5۔ شکایات کا اندراج اور ازالہ--6

6۔ بینک دولت پاکستان کی جانب سے شکایات کا ازالہ--6

لائسنس یافتہ کریڈٹ بیوروز کا پتہ اور فون نمبر--6

اکثر پوچھے جانے والے سوالات--7

حوالہ جات / ویب لنکس:--10

کریڈٹ رپورٹنگ سسٹمز پوری دنیا میں عمدگی سے چلنے والی کریڈٹ مارکیٹوں کے لیے مرکزی حیثیت رکھتے ہیں۔ کریڈٹ رپورٹنگ کے ڈیٹا سے قرض گیر افراد (borrowers)اور قرض دہندگان(creditors)دونوں کے لیے آسانی ہو جاتی ہے۔ قرض گیروں کو یہ سہولت ملتی ہے کہ وہ قرضے کے حصول کے سلسلے میں اپناماضی یعنی ادائیگی کے ضمن میں اپنی سابقہ کارکردگی پیش کر سکیں، جبکہ قرض دہندگان کو ممکنہ قرض گیروں کی ادائیگی کی استعداد کے بارے میں جاننے کو ملتا ہے تاکہ وہ قرضہ جاری کرنے کے بہتر فیصلے کریں۔ ضابطہ کار ادارے(regulators)اس ڈیٹا کو کریڈٹ مارکیٹوں کی نگرانی اور قرض دینے / لینے کے رجحانات اور دیگر تجزیوں کے لیے استعمال کرتے ہیں۔

ابتدا میں، اسٹیٹ بینک ایک کریڈٹ انفارمیشن بیورو کا انتظام چلارہا تھا۔ یہ بیورو قرض گیروں کی قرضے کی معلومات رکن مالی اداروں کو فراہم کرتا تھا تاکہ قرضے کا تجزیہ اور کریڈٹ رسک کا بندوبست کیا جاسکے۔ تاہم، 24اگست 2015ء کو کریڈٹ بیورو ایکٹ کے نفاذ کے بعد سے اسٹیٹ بینک نے دو نجی کریڈٹ بیوروز کو لائسنس جاری کیے ہیں اور یہ عمل اسٹیٹ بینک کی مالی شمولیت کی قومی حکمت عملی(NFIS)کا ایک حصہ ہے۔ چنانچہ اسٹیٹ بینک کے کریڈٹ بیورو کا کردار بڑھ کر کریڈٹ رجسٹری کی حیثیت اختیار کر گیا ہے، یعنی سرکاری ادارے کے طور پر ایک کریڈٹ بیورو جس کی ذمے داریوں میں یہ اضافہ ہو گیا ہے کہ وہ پورے سسٹم سے معلومات اکٹھا کرے تاکہ میکرو محتاطیہ(macro prudential)اور دیگر پالیسی مقاصد پورے کیے جائیں۔

کریڈٹ بیورو ایکٹ 2015ء کے تحت، مالی اور قرضہ دینے والے اداروں کے لیے لازم ہے کہ وہ لائسنس یافتہ نجی کریڈٹ بیوروز میں سے کم سے کم ایک کی رکنیت حاصل کریں اور اس کو ڈیٹا دیں۔

اس کتابچے کا مقصد یہ ہے کہ صارفین کو اُن کے تحفظ کے بارے میں مختلف قوانین سے آگاہی دی جائے، نیز اُن کی شکایات کے ازالے کا طریقہ کار اور صارفین کے حقوق اور ذمہ داریاں انہیں بتائی جائیں تاکہ وہ درست فیصلہ اور صحیح انتخاب کرنے کے قابل ہو سکیں۔

مجھے اپنی کریڈٹ ہسٹری کے بارے میں کیوں جاننا چاہیے

کسی شخص یا ادارے کا قرضے کا انکشاف (credit exposure) اور قرض ادائیگی کا ریکارڈ، خطرے کی تشخیص اور قرض کی جانچ کے عناصر میں سب سے اہم ہیں۔ جب آپ کسی بھی قسم کے قرضے کی درخواست دیتے ہیں جیسے کاروباری قرضہ، کریڈٹ کارڈ، کار یا گھر وغیرہ کے لیے قرضہ، اور بینک اُس درخواست کی جانچ پڑتال کرتے ہیں تو وہ آپ کی کریڈٹ ہسٹری کا معائنہ کرتے ہیں۔ قرضے کی ادائیگی کے ریکارڈ کی بنیاد پر بینک قرضہ دینے یا انکار کرنے کا فیصلہ کرسکتے ہیں۔ کریڈٹ ہسٹری کا ایک استعمال قرضے کی قیمت بندی (credit pricing) میں بھی ہے، یعنی جس صارف کا قرضے میں اچھا ٹریک ریکارڈ ہے اسے ناقص کریڈٹ ہسٹری والے صارفین کے مقابلے میں بہتر شرح (rate) ملے گی۔ کسی صارف کو قرض کی بروقت ادائیگی میں مختلف وجوہات سے مسائل کا سامنا کرنا پڑ سکتا ہے، جیسے بیماری، بے روزگاری وغیرہ۔ غلط اطلاع دینے (misreporting) یا آپریشنل نوعیت کی غلطیوں کی بنا پر کریڈٹ ہسٹری میں نقائص موجود ہو سکتے ہیں۔ اس طرح کے مسائل کو حل کرنے کے لیے ایک صارف کو اپنے حقوق اور ذمہ داریوں سے آگاہ ہونا چاہیے۔

میری کریڈٹ انفارمیشن رپورٹ (سی آئی آر)

آپ کی کریڈٹ ہسٹری کو ایک رپورٹ فارمیٹ میں درج کیا جاتا ہے جسے کریڈٹ بیورو ایکٹ 2015ء کے تحت اسٹیٹ بینک آف پاکستان کے لائسنس یافتہ کریڈٹ بیوروز اپنے پاس محفوظ رکھتے ہیں۔ آپ کے کریڈٹ ریکارڈ میں آپ کے قرضے اور قرضے کی ادائیگی کی ہسٹری کے بارے میں معلومات موجود ہوتی ہیں۔ رکنیت رکھنے والے تمام مالی ادارے اپنے موجودہ اور ممکنہ قرض گیروں کی آن لائن رپورٹس تیار کرسکتے ہیں۔ عام طور پر کسی قرض گیر کی سی آئی آر سے اس کے مجموعی قرض، قرضے کی واپسی کے سابقہ ریکارڈ، اور اس کی قرضہ جاتی ساکھ (creditworthiness) کا اندازہ لگانے کے لیے استعمال کی جاتی ہے۔

میری قرضہ جاتی ساکھ میں کریڈٹ بیوروز کا کردار

کریڈٹ بیوروز وہ ادارے ہیں جو قرض دہندہ مختلف اداروں سے اکاؤنٹس کی معلومات اکٹھی کرنے اور قرض گیروں کی قرضوں کی معلومات کو یکجا کرنے کے مجاز ہوتے ہیں، اور یہ معلومات قرض دہندہ اداروں کو معاوضے پر فراہم کرتے ہیں، تاکہ وہ قرض دینے کے بارے میں باخبر فیصلے کرسکیں۔ پاکستان میں اسٹیٹ بینک نے میسرز ڈیٹا چیک لمیٹڈ اور میسرز ایکوی ٹاس (Aequitas) انفارمیشن سروسز لمیٹڈ کو نجی کریڈٹ بیوروز کا لائسنس جاری کیا ہوا ہے۔ ان اداروں کے رکن مالی اداروں میں کمرشل بینک، ترقیاتی مالی ادارے، تخصیصی بینک، اسلامی بینک، مائیکرو فنانس ادارے، سرمایہ کار بینک، لیزنگ کمپنیاں، مضاربہ ادارے اور مائیکرو فنانس بینک شامل ہیں۔ دیگر ادارے جیسے یوٹیلٹی کمپنیاں، وفاقی حکومت کی اجازت کے بعد، اعداد و شمار اکٹھا کرنے اور ان کے تبادلے کی غرض سے ان کریڈٹ بیوروز کی رکنیت حاصل کرسکتے ہیں۔

میرے حقوق و فرائض

کسی فرد کو غلط اعداد و شمار کے منفی نتائج سے بچانے کے لیے اسٹیٹ بینک کے جاری کردہ قانونی فریم ورک اور ضوابط صارفین کو اپنے بارے میں موجود اعداد و شمار تک رسائی اور انہیں چیلنج کرنے کے خصوصی حقوق دیتے ہیں، اور انہیں اس عمل میں اپنا کردار ذمہ داری سے نبھانے کی ترغیب دیتے ہیں۔ صارفین کے ان حقوق و فرائض کا خلاصہ ذیل میں درج ہے:

1۔ ڈیٹا اکٹھا کرنا، ذاتی حقِ تخلیہ (Privacy) اور انکشاف (Disclosure)

- کریڈٹ بیوروز صرف اسی حد تک قرضے کی اور ذاتی معلومات جمع کرسکتے ہیں جس حد تک انہیں کریڈٹ بیوروز ایکٹ، 2015ء میں اجازت دی گئی ہے۔ کسی کریڈٹ انفارمیشن رپورٹ میں شامل ہونے والی ذاتی معلومات بھی اس ایکٹ کے تحت مخصوص ہیں اور محدود نوعیت کی ہیں۔

- اگر آپ کی سی آئی آر میں آپ کے بارے میں کوئی نامناسب ذاتی معلومات یا نادہندگی کے جاری رکھنے کا کوئی شائبہ یا زائد المیعاد (overdue) ہونے کا کوئی اشارہ ملتا ہو تو آپ اس پر اعتراض کرسکتے ہیں چنانچہ کریڈٹ بیوروز ضوابط 2016ء کے ضابطہ 4 اور 5 میں اس کا طریقہ دیا گیا ہے جس کا لنک یہ ہے: https://www.sbp.org.pk/about/act/CreditBureauRules.pdf

- کسی کریڈٹ بیورو کی ملکیت یا کنٹرول میں موجودہ کسی معلومات تک کوئی شخص رسائی حاصل کر سکتا ہے، نہ اسے تقسیم کر سکتا ہے، نہ منکشف کر سکتا ہے تاوقتیکہ کریڈٹ بیوروز ایکٹ، 2015ء یا کوئی اور نافذ العمل قانون ایسا کرنے کی اجازت دے۔ اسی طرح کوئی شخص کسی کریڈٹ بیورو یا مالی اداروں کی ملکیت یا کنٹرول میں موجودہ کسی معلومات تک کسی جھوٹے بہانے سے رسائی حاصل نہیں کر سکتا، ایسا کرنا قانون کے تحت مستوجبِ سزا ہے۔

- اگر آپ کی کریڈٹ کی معلومات ایسے اداروں کو بھیجی گئی ہے جو کریڈٹ بیوروز ایکٹ، 2015ء کے تحت اس کے مجاز نہیں ہیں تو آپ اس معاملے کو چیلنج کر سکتے ہیں۔

2۔ اخلاقی اور منصفانہ رویّہ

- کریڈٹ بیورو کا منصفانہ، مساویانہ اور پیشہ ورانہ رویّہ آپ کا حق ہے۔ اگر آپ بزرگ ہیں یا کسی طرح سے معذور ہیں تو آپ کو خصوصی مدد اور تعاون ملنا چاہیے۔

- یہ آپ کی ذمہ داری ہے کہ حاصل شدہ پراڈکٹ / خدمت کی شرائط وضوابط کی پابندی کریں اور کریڈٹ بیورو کے ساتھ معاملات میں مہذب رویّہ اپنائیں۔

3۔ جاننے کا حق اور نامکمل اور غلط معلومات پر سوال اٹھانے کا حق

- اگر آپ کی قرضے کی درخواست کریڈٹ بیورو کی طرف سے نامکمل یا غلط معلومات کی فراہمی کی بنا پر مسترد کر دی جاتی ہے تو آپ کو اس کا سبب جاننے کا حق حاصل ہے۔

- آپ یا آپ کی طرف سے مجاز کوئی فرد مقررہ فیس کی ادائیگی کر کے کسی کریڈٹ بیورو سے آپ کی سی آئی آر حاصل کر سکتا ہے۔

- رپورٹ میں جاری کنندہ کریڈٹ بیورو کا نام، پتہ، اور رابطے کی تفصیلات شامل ہوں گی تا کہ آپ اُس کریڈٹ بیورو کی طرف سے جاری کردہ نامکمل یا غلط معلومات پر اس کے خلاف مقدمہ کر سکیں۔

- اگر آپ کو اپنی سی آئی آر کی درستی یا اس کے مکمل ہونے پر کوئی اعتراض ہے تو آپ متعلقہ کریڈٹ بیورو کو اس بات سے آگاہ کر سکتے ہیں۔ آپ کو اس کے بدلے میں ایک تصدیقی رسید ملے گی جس میں آپ کے حقوق کا ایک خلاصہ بھی درج ہو گا۔

- جب مطلوبہ تصحیح کر لی جائے، تو کریڈٹ بیورو پر لازم ہے کہ ترمیم شدہ سی آئی آر کی ایک نقل آپ کو بلا معاوضہ فراہم کرے۔

4۔ آپ کے قرضوں کے مسائل کا حل

- بروقت ادائیگیوں کی تاریخ سے آپ کو اضافی قرض کے حصول میں مدد ملتی ہے۔ اگر آپ کو اپنے بلوں کی ادائیگیوں میں مشکلات کا سامنا ہو تو فوری طور پر اپنے قرض دہندگان سے رابطہ کریں۔
- ان کے ساتھ ادائیگی کا ایک ایسا تبدیل شدہ منصوبہ بنائیں جس سے آپ کی ادائیگیاں کم ہو کر زیادہ مناسب سطح پر آ جائیں۔

5۔ شکایات کا اندراج اور ازالہ

- آپ اپنی کریڈٹ انفارمیشن رپورٹ (سی آئی آر)، بل یا قرضے کی تردید پر اعتراض کرسکتے ہیں جس کے لیے آپ کو قرض دینے والے متعلقہ ادارے سے تحریری رابطہ کرنا ہوگا جس میں آپ کا نام، اکاؤنٹ نمبر، زیر جائزہ رقم روپے میں، اور یہ بات درج ہو کہ آپ کیوں اس بل کو غلط سمجھتے ہیں۔
- اپنی تمام اصل دستاویزات، خصوصاً رسیدیں اور بلوں کے گوشوارے اپنے پاس رکھیں۔
- شکایت حل کرنے کے نظام الاوقات اور مدارج کا خیال رکھیں اور طے شدہ طریقہ کار کے تحت شکایت کی رپورٹ درج کرائیں۔

6۔ اسٹیٹ بینک کی جانب سے شکایت کا ازالہ

- متعلقہ کریڈٹ بیورو اور/یا قرضہ جاتی ادارے کی جانب سے آپ کا مسئلہ حل نہ کرنے کی صورت میں آپ اس لنک پر اپنی شکایت درج کراسکتے ہیں:

  cpd.helpdesk@sbp.org.pk

- آپ کی شکایت میں ان حقائق کو واضح طور پر درج کیا جانا چاہیے کہ آپ کیوں یہ سمجھتے ہیں کہ معلومات نامکمل یا غلط ہیں۔

لائسنس یافتہ کریڈٹ بیوروز کا پتہ اور فون نمبر

مینجنگ ڈائریکٹر
ڈیٹاچیک لمیٹڈ
میزنائن فلور، بحریہ کمپلیکس III، ایم ٹی خان روڈ، کراچی
ٹیلی فون: +92-21-35642320-7
فیکس: +92-2135642330
ویب میل: www.datacheck.com.pk

چیف ایگزیکٹو
ایکوی ٹاس انفارمیشن سروسز لمیٹڈ
بلڈنگ 8، سیکٹر بی، فیز 5، ڈی ایچ اے لاہور
ٹیلی فون: +92-42-35871251-3
فیکس: +92-42-35871250
ویب میل: www.tasdeeq.com

1۔ کریڈٹ انفارمیشن بیورو / کریڈٹ رجسٹری کیا ہوتی ہے؟

کریڈٹ انفارمیشن بیورو ایک ایسا ادارہ ہوتا ہے جو اپنے رکن مالی اداروں سے قرض لینے والے افراد کے قرض کا ڈیٹا جمع کر کے اسے مرتب کرتا ہے۔ بعد میں اس مالی ڈیٹا کو ایک نظام میں یکجا کر دیا جاتا ہے اور اس سے جمع شدہ معلومات (کریڈٹ رپورٹس کی شکل میں) کو قرض کی جانچ، قرض کی اسکورنگ اور خطرۂ قرض کے انتظام کے مقصد سے شریک رکن مالی اداروں کی درخواست پر آن لائن دستیاب کیا جاتا ہے۔ اس ڈیٹا بیس کا اہم مقصد مالی اداروں کو اپنے ممکنہ صارفین کے قرض کی تاریخ معلوم کرنے کے قابل بنانا ہے تاکہ وہ قرض دینے کے حوالے سے باخبر اور بروقت فیصلے کر سکیں۔

2۔ اسٹیٹ بینک کا الیکٹرانک کریڈٹ انفارمیشن بیورو (ای سی آئی بی) کیا ہے؟

اسٹیٹ بینک نے دسمبر 1992ء میں الیکٹرانک کریڈٹ انفارمیشن بیورو (ای سی آئی بی) قائم کیا تھا۔ ای سی آئی بی کے دائرہ کار اور وسعت کا نظم ونسق بینکنگ کمپنیز آرڈیننس (بی سی او) 1962ء کی متعدد دفعات کے تحت چلایا جاتا ہے۔ شق (A)25 میں اسٹیٹ بینک کو یہ اختیارات تفویض کیے گئے ہیں کہ وہ ضرورت کے تحت ایسے قرضوں کی معلومات کا تقاضا کر سکتا ہے اور یہ معلومات کسی بینکاری کمپنی کو مہیا کر سکتا ہے، جو اس کی رکن ہو۔

(https://www.sbp.org.pk/publications/prudential/ordinance_62.pdf)

3۔ آپ کی قرضہ جاتی معلومات کو کس طرح ای سی آئی بی ڈیٹا بیس میں جمع کیا جاتا ہے؟

تمام رکن مالی اداروں کے لیے قرض لینے والے تمام افراد کے ریکارڈ کو ماہانہ بنیادوں پر ہر مہینے کی دس تاریخ تک آن لائن جمع کرانا ضروری ہے۔

4۔ کیا کوئی قرض گیر کسی قرضہ جاتی ادارے / قرض دینے والے مالی ادارے سے یہ درخواست کر سکتا ہے کہ اس کی معلومات کسی کریڈٹ بیورو کو نہ دی جائیں؟

نہیں۔ اسٹیٹ بینک کے لائسنس یافتہ کریڈٹ بیورو کو کریڈٹ بیوروز ایکٹ 2015ء کے تحت قرضوں کی معلومات جمع کرنے کا اختیار دیا گیا ہے۔ مالی اداروں کے ارکان کے لیے ضروری ہے کہ وہ لائسنس یافتہ کریڈٹ بیوروز (کریڈٹ بیوروز ایکٹ 2015ء کی شق 10) کے لیے کسی بھی حد سے قطع نظر قرضوں کا مکمل ریکارڈ رپورٹ کریں۔

5۔ کیا کوئی ایسا ضابطہ موجود ہے جو مالی اداروں کو منفی کریڈٹ انفارمیشن رپورٹ رکھنے والے کسی انفرادی قرض گیر کو قرض دینے سے روکتا ہو؟

نہیں۔ اسٹیٹ بینک کے ضوابط / ہدایات کے تحت بینکوں اور مالی اداروں کی جانب سے منفی کریڈٹ انفارمیشن رپورٹ کے حامل کسی شخص کو قرض دینے پر پابندی عائد نہیں ہے۔ مالی ادارے قرض دینے کے فیصلے اپنی پالیسیوں، قرض گیر کی قرض کی ہسٹری اور اس کی قرض واپس کرنے کی صلاحیت کو مدنظر رکھتے ہوئے کرتے ہیں۔ اگر بینک / ڈی ایف آئیز نادہندگان کو قرض دینے کا فیصلہ کرتے ہیں تو انہیں اپنی خطرے کے انتظام کی پالیسیوں اور قرض کی منظوری کے معیار پر سختی سے عمل پیرا ہونا چاہیے اور منظوری کے فارم (پروڈنشیل ریگولیشنز کے ضابطہ R-3 کی شق 2 جو درج ذیل لنک پر دستیاب ہے) میں وجوہات اور وضاحتوں کا مناسب اندراج کرنا چاہیے۔ https://www.sbp.org.pk/publications/prudential/PRs-Jan-2015.pdf

6۔ایک مالی ادارے نے میری قرض کی درخواست کو مسترد کر دیا ہے؛ کیا اس کا مطلب یہ ہے کہ میں کسی اور مالی ادارے سے قرض کی سہولت حاصل کرنے کا رکی اہل نہیں ہوں؟

نہیں۔ منفی کریڈٹ انفارمیشن رپورٹ کسی فرد کو پاکستان میں کسی بھی مالی ادرے سے قرض کی سہولت حاصل کرنے سے نہیں روکتی۔مالی ادارے قرض دینے کا فیصلہ دستیاب معلومات اور اپنی پالیسیوں، قرض گیر کے مجموعی اکتشاف، قرض کی واپسی کے ریکارڈ اور صلاحیت کو مد نظر رکھتے ہوئے کرتے ہیں۔

7۔جب میں نے اپنی کریڈٹ انفارمیشن رپورٹ (سی آئی آر) میں کسی تصحیح / تبدیلی کے سلسلے میں ای سی آئی بی سے رابطہ کیا تو پھر یہ معاملہ مالی ادروں کو کیوں بھجوایا گیا؟ کیا کریڈٹ بیورو میری درخواست پر سی آئی آر میں ترمیم کر سکتا ہے؟

ای سی آئی بی قرض لینے والے شخص کی درخواست پر اپنی مرضی سے کسی سی آئی آر میں ترمیم نہیں کرتی۔ ای سی آئی بی کے پاس درست اندراج کی ذمہ داری رپورٹ کرنے والے مالی ادارے کی ہوتی ہے؛ لہٰذا، ای سی آئی بی خود سے قرض گیر کے دعوے کی توثیق نہیں کر سکتی۔ ای سی آئی بی میں کسی بھی قسم کی تصحیح صرف رپورٹ کرنے والے مالی ادارے کے ذریعے کی جاسکتی ہے۔

8۔اگر میں اپنے زائد المیعاد واجبات کی ادائیگی آج کر دیتا/ دیتی ہوں تو پھر میری سی آئی آر کلیئر ہونے میں کتنا عرصہ لگ جائے گا؟

بینکوں اور مالی اداروں کے لیے ضروری ہے کہ وہ زائد المیعاد واجبات کی ادائیگی کی تاریخ کے 10 دنوں کے اندر قرض لینے والے شخص کے ریکارڈ کو عبوری طور پر آن لائن اپڈیٹ کر دیں۔ عبوری اپڈیٹ اسٹیٹ منٹ ''ریمارکس'' کے خانے میں ظاہر ہوگی اور زائد المیعاد رقم کو اس رپورٹنگ مہینے میں کلیئر کر دیا جائے گا، جس سے اس کا تعلق ہے۔ تاہم یہ زائد المیعاد رقم ادائیگی کی تاریخ سے 24 مہینوں تک ظاہر ہوتی رہے گی۔ نجی کریڈٹ بیوروز کے حوالے سے یہ ہسٹری کریڈٹ بیورو رولز کی شق 5 کے تحت ظاہر ہوگی جو اس لنک پر دستیاب ہیں: https://www.sbp.org.pk/about/act/CreditBureauRules.pdf

9۔کیا ای سی آئی بی کسی قرض گیر کی غلط معلومات رپورٹ کرنے پر اس مالی ادارے کے خلاف کسی قسم کی تعزیری کارروائی کرتی ہے؟

جی ہاں۔ ای سی آئی بی ڈیٹا بیس میں غلط معلومات / غلط اندراج پر مالی اداروں کے خلاف قانون کے مطابق کارروائی ہو سکتی ہے۔

10۔میں ای سی آئی بی رپورٹنگ سے متعلق مالی اداروں کے ساتھ اپنے تنازع کو کس طرح حل کر سکتا / سکتی ہوں؟

براہِ مہربانی اپنے متعلقہ مالی ادارے سے رجوع کریں اور اگر تنازع / شکایت کو حل نہیں کیا جاتا تو ایسی صورت میں آپ نیچے دیے گئے لنک کے ذریعے ای سی آئی بی ہیلپ ڈیسک سے رابطہ کر سکتے ہیں: http://www.sbp.org.pk/cpd/cpd-help.asp۔

واضح رہے کہ اسٹیٹ بینک ایسے معاملات میں مداخلت / کارروائی نہیں کرتا جو پہلے ہی کسی قانونی فورم پر کسی عدالت میں زیرِ سماعت ہیں۔

11۔کیا سی آئی آر کسی قرض گیر کی کریڈٹ ریٹنگ فراہم کرتی ہے؟ کیا یہ کسی منفی معلومات کو ظاہر کرتی ہے؟

سی آئی آر نہ تو کسی قرض گیر کی قرضہ جاتی ساکھ کے متعلق کسی رائے کا اظہار کرتی ہے نہ ہی انفرادی قرض گیروں کو کسی قسم کی ریٹنگ دیتی ہے۔ یہ قرض گیر کے قرضوں کی سطح کے بارے میں حقائق پر مبنی پوزیشن فراہم کرتی ہے، کسی مقررہ تاریخ پر منفی اور مثبت دونوں۔

12۔منفی کریڈٹ انفارمیشن رپورٹ (سی آئی آر) کو کس طرح بہتر بنایا جاسکتا ہے؟

قرض گیر ایسے معاملے پر قرضہ فراہم کرنے والے ادارے سے تبادلۂ خیال کرکے قرضے کی واپسی / تصفیے کی منصوبہ بندی کر سکتا ہے۔ قرضہ اکاؤنٹ کے باضابطہ ہو جانے کے بعد کریڈٹ انفارمیشن رپورٹ میں نظر ثانی شدہ پوزیشن کی عکاسی ہوگی۔ تاہم اسٹیٹ بینک کی ای سی آئی بی رپورٹ میں صارف / انفرادی قرض گیر کے حوالے سے منفی / واجب الادائیگی کی سابقہ معلومات اس رپورٹ میں دو سال تک ظاہر ہوتی رہے گی۔ نجی کریڈٹ بیوروز کے سلسلے میں براہِ کرم درج بالا سوال نمبر 8 دیکھیے۔

13۔ کریڈٹ اسکورنگ سروس کیا ہے؟

قرض فراہم کرنے والے ادارے کریڈٹ اسکورنگ کے ذریعے ہی کسی فرد کی ساکھ کا اندازہ لگاتے۔ کریڈٹ اسکور دراصل ایک عددی اصطلاح ہے، جسے متعدد مالی رویوں کی پیش گوئی کے لیے استعمال کیا جاسکتا ہے۔ ان اسکورز کی مدد سے قرض کی نادہندگی کے امکان کا جائزہ لیا جاتا ہے۔

اعلانِ دستبرداری: یہ کتابچہ محض کریڈٹ بیوروز کے ساتھ معاملات کرتے وقت صارفین کے حقوق و فرائض کے حوالے سے عام معلومات کے لیے ہے۔ اس کے تحت اسٹیٹ بینک کے سرکلروں اور سرکلر لیٹرز کے ذریعے جاری کردہ ضوابط اور ہدایات تبدیل یا بے اثر نہیں ہوں گے۔

سوالات کے لیے براہِ کرم درج ذیل پتے پر رابطہ کریں:

بینک دولت پاکستان

آئی آئی چندریگر روڈ کراچی، پاکستان

فون:111-727-111

ای میل:info@sbp.org.pk

ویب:www.sbp.org.pk

****

حوالہ جات/ویب لنکس:

https://www.sbp.org.pk/about/act/CreditBureauAct-2015.pdf

https://www.sbp.org.pk/about/act/CreditBureauAct-2016.pdf

https://www.sbp.org.pk/about/act/CreditBureauRules.pdf

https://www.sbp.org.pk/publications/prudential/PRs-Jan-2015.pdf

https://www.sbp.org.pk/ecib/faq.htm

https://www.sbp.org.pk/publications/prudential/ordinance_62.pdf