

اسٹیٹ بینک نے کال سینٹروں کو بہتر بنانے کے لیے بینکوں کو جامع ہدایات جاری کر دیں

بینکوں سے رابطے کے لیے کال سینٹر تیزی سے صارفین کی اولین ترجیح بنتے جا رہے ہیں۔ وقت گزرنے کے ساتھ ساتھ صارفین کی جانب سے اپنے بینکوں سے معلومات، رہنمائی اور شکایات کے ازالے کے لیے کال سینٹروں کا استعمال خاصا بڑھ گیا ہے۔ دوسری جانب تکنیکی ترقی بینکوں کو کال سینٹروں کے ذریعے خود بینکاری (self-banking) کے حل فراہم کرنے میں مدد دے رہی ہے۔ بینکوں اور صارفین کے تعلق میں کال سینٹروں کی بڑھتی ہوئی اہمیت کے پیش نظر بینکوں کے لیے ضروری ہو گیا ہے کہ صارفین کے بہتر تجربے کی خاطر اپنے کال سینٹروں کا انتظام مؤثر بنائیں۔ حال ہی میں بینک دولت پاکستان نے بینکوں میں کال سینٹروں کے انتظام کا ایک موضوعاتی جائزہ لیا۔ اس جائزے کے نتائج کی روشنی میں اسٹیٹ بینک نے بینکوں کو کال سینٹروں کے انتظام کے بارے میں آج ضوابطی ہدایات جاری کی ہیں۔

شکایات کے اندراج میں سہولت مہیا کرنے کے لیے تمام بینکوں کو ترغیب دی گئی ہے کہ اپنے کال سینٹروں پر ٹول فری نمبر فراہم کریں اور اس امر کو یقینی بنائیں کہ کال سینٹر نمبرز بینکوں کے دفاتر اور ویب سائٹس پر نمایاں طور پر موجود ہوں۔ بینکوں کو یہ ہدایت بھی کی گئی ہے کہ وہ کال ویٹ ٹائم یعنی کسی ایجنٹ سے رابطہ قائم کرنے کا وقت جہاں تک ممکن ہو کم کرنے کے اقدامات کریں تاکہ صارفین کو زحمت نہ ہو۔ مزید یہ کہ بینک اس بات کو بھی یقینی بنائیں گے کہ کال ایجنٹ شکایت درج کرنے سے انکار نہ کریں اور تمام شکایت کنندگان کو ایک موزوں شکایت نمبر فراہم کیا جائے۔

صارفین کے کوائف کی رازداری یقینی بنانے کے لیے بینک اپنے کال سینٹروں پر مناسب کنٹرولز نافذ کریں گے جن میں سی سی ٹی وی سے مسلسل نگرانی، وہاں آمد و رفت پر نظر رکھنا، موبائل فون جیسے پورٹبل آلات پر پابندی، پرنٹر اور ای میل تک منضبط رسائی شامل ہیں۔ بینک اپنے کال سینٹر عملے کو اجازت دیں گے کہ وہ صرف 'جاننے کی ضرورت' کی بنیادوں پر صارفین کے کوائف تک رسائی حاصل کریں یعنی وہ کال سینٹر پر رابطہ کرنے والے صارفین تک محدود رہیں گے۔ صارف کی معلومات تک رسائی کا مناسب ریکارڈ رکھا جائے گا اور غیر مجاز رسائی کی نشاندہی کے لیے اس کی نگرانی کی جائے گی۔ مزید برآں، بینک کریڈٹ یا ڈیبٹ کارڈ کی ماسنگ یقینی بنائیں گے تاکہ کال ایجنٹ کارڈ کے صرف آخری چار ہندسوں کو دیکھ سکیں۔

اسٹیٹ بینک نے بینکوں کو یہ ہدایت بھی کی ہے کہ وہ کال سینٹروں پر کافی انسانی وسائل تعینات کریں تاکہ صارف کا تجربہ اطمینان بخش رہے۔ اس مقصد کے لیے بینکوں کو اپنے کال سینٹروں پر آئی ٹی کے مناسب کنٹرولز اور ہنگامی اور آفات سے بحالی کے سیٹ اپ نصب کرنا ہوں گے۔ کال سینٹروں پر آنے والی اور کی گئی تمام کالز کا ریکارڈ رکھا جائے گا اور اس ریکارڈ کو کم از کم ایک سال تک برقرار رکھا جائے گا۔ بینک اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ کال سینٹروں میں مناسب عملہ موجود رہے جو تربیت یافتہ ہو، خصوصاً ڈیجیٹل فراڈ کے انتظام، بینکوں کی متعلقہ پالیسیوں اور اقدامات، معلومات اور شکایات نمٹانے کے امور میں۔

کال سینٹر انتظام کو بہتر بنانے کے لیے بینکوں کو مناسب پالیسی اور نگرانی کا طریقہ کار لانا ہو گا اور ان کی کارکردگی کا باقاعدگی سے جائزہ لیا جاتا رہے گا۔ کال سینٹر کی کارکردگی کا جائزہ لینے کے لیے بینک بہترین عالمی روایات کے مطابق موزوں مینج مارکس کے ساتھ کارکردگی کے کلیدی اظہار (KPIs) نافذ کریں گے۔ بینکوں میں کال سینٹر انتظام کے بارے میں ان کے بورڈ آف ڈائریکٹرز اور سی ای او کی منظور کردہ ایک جامع پالیسی اور معیاری طریقہ کار (پیس اوپیز) بھی موجود ہو گا۔

بینکوں کے لیے لازمی ہے کہ وہ 30 جون 2021ء تک اسٹیٹ بینک کی ان ہدایات کی تعمیل کریں۔ اس سلسلے میں اسٹیٹ بینک کا بینکوں کو جاری کردہ سرکلر اس لنک پر دستیاب ہے:

<http://www.sbp.org.pk/cpd/2021/C3.htm>