

اسٹیٹ بینک نے کم لاگت ہاؤسنگ اسکیم کے فروغ کے لیے تصفیہ شکایات پورٹل جاری کر دیا

وزیر اعظم پاکستان نے آج ہاؤسنگ تعمیرات اور ترقی پر قومی رابطہ کمیٹی (NCCHCD) کے اسلام آباد میں ایک اجلاس کی صدارت کی۔ بینک دولت پاکستان کے گورنر ڈاکٹر رضا باقر نے حکومت کی مارک اپ سبڈی اسکیم برائے کم لاگت ہاؤسنگ کے تحت ممکنہ صارفین کی شکایات نمٹانے کے لیے اسٹیٹ بینک کے تیار کردہ آن لائن تصفیہ شکایات کمیٹیز کی اہم خصوصیات پیش کیں۔ وزیر اعظم نے اس اسکیم کے تحت قرض لینے والے عام لوگوں کی مدد کے لیے استعمال میں آسان اور جامع تصفیہ شکایات کمیٹیز کی تعریف کی۔ تصفیہ شکایات کمیٹیز ایک آئی ٹی پر مبنی پورٹل پر مشتمل ہے جسے اسٹیٹ بینک کے ایک جامع نیٹ ورک اور کمرشل بینک اسٹاف کی مدد حاصل ہے تاکہ کم لاگت اور سستی ہاؤسنگ فنانس کے درخواست دہندگان کو درپیش مسائل سے نمٹا جاسکے۔ یہ آئی ٹی پورٹل شکایات کی رجسٹریشن کے لیے فعال کر دیا گیا ہے۔ اس اہم اقدام سے مالی خدمات سے محروم کم اور متوسط آمدنی رکھنے والے طبقات، جنہیں باضابطہ مالی شعبے تک رسائی میں اکثر دشواری پیش آتی ہے، کو مدد ملے گی۔ یہ اسٹیٹ بینک کا اہم ہدف ہے۔ اس سسٹم سے ایک طے شدہ وقت کے اندر شکایات نمٹائی جاسکیں گی جس میں ایک مناسب ایسکے لیشن کمیٹیز بھی شامل ہے۔

ممکنہ صارفین اپنی شکایات کے تصفیے کے لیے موجودہ سسٹمز اور طریقہ ہائے کار سے پہلے ہی استفادہ کر رہے ہیں۔ اسٹیٹ بینک کا تیار کردہ تصفیہ شکایات کمیٹیز شکایات نمٹانے کے عمل کی اثر انگیزی اور شفافیت بہتر بنانے کے لیے ایک قدم ہے۔

اسٹیٹ بینک نے حکومت کے ہاؤسنگ فنانس کو سستا کرنے کے وژن کے تحت 12 اکتوبر 2020ء کو پست اور درمیانی آمدنی والے افراد کو سستے قرضوں کی فراہمی میں سہولت دینے کی غرض سے حکومتی مارک اپ سبڈی برائے مکاناتی ماکاری کا اجرا کیا۔ مارک اپ سبڈی کی جزویات کو درج ذیل لنک پر ملاحظہ کیا جاسکتا ہے۔

<https://www.sbp.org.pk/smfcd/circulars/2020/C11.htm>

اسٹیٹ بینک بینکاری صنعت کی مدد سے اس امر کو یقینی بنانے کے لیے کوششیں کر رہا ہے کہ مارک اپ سبڈی اسکیم ان مطلوبہ صارفین تک پہنچے جن کے پاس فی الوقت ذاتی مکان نہیں ہے۔ اسٹیٹ بینک کی ہدایت پر بینکوں نے اپنی 50 فیصد شاخوں کو اس سہولت کے تحت قرضوں کی فراہمی کے لیے مخصوص کر دیا ہے۔ جس کے طفیل ملک بھر میں بینکوں کی 7700 سے زائد برانچیں اس اسکیم کے تحت قرضے کے حصول کی خاطر آنے والے صارفین کے لیے مخصوص کر دی گئی ہیں، جبکہ بینکاری نیٹ ورک کی بقیہ برانچیں ان مختص شدہ برانچوں کے لیے حوالہ جاتی مرکز (referral points) کے طور پر کام کریں گی۔

پورٹل متعارف ہونے کے ساتھ ساتھ صارفین اب کم از کم تفصیلات فراہم کر کے آن لائن سروس پورٹل تک اس لنک سے رسائی حاصل کر سکتے ہیں:

<https://servicedesk.sbp.org.pk/>

اس پورٹل پر ایک مختصر ویڈیو بھی موجود ہے جس میں شکایت کے اندراج اور اس میں پیش رفت کے طریقے کی وضاحت دی گئی ہے۔ درخواست گزاروں کو اگر اس پورٹل کے استعمال میں مشکلات پیش آرہی ہوں یا مزید وضاحت درکار ہو تو وہ 15 اہم شہروں میں قائم ایس بی پی بی ایس سی کے دفاتر کا دورہ کر سکتے ہیں، جہاں رہنمائی اور معاونت کے لیے خصوصی ہیلپ ڈیسک موجود ہیں جبکہ دفاتر کی فہرست اس لنک پر دستیاب ہے: https://www.sbp.org.pk/sbp_bsc/FieldOff.asp۔ مارک اپ زراعت سروس پورٹل میں موصول ہونے والی شکایات میں سہولت دینے کے لیے اسٹیٹ بینک نے ایس بی پی بی ایس سی کے علاقائی دفاتر میں علاقائی فوکل پرسنز کا ایک نیٹ ورک تشکیل دیا ہے۔ بینکوں نے بھی ملک بھر میں ان علاقوں میں اپنے فوکل پرسنز نامزد کیے ہیں جہاں اسٹیٹ بینک کے دفاتر موجود ہیں۔

اس بات کو یقینی بنانے کے لیے شکایت نمٹانے کے طریقہ کار پر بروقت انداز میں عملدرآمد کیا جائے، اس کی نگرانی اسٹیٹ بینک میں اعلیٰ ترین سطح پر کی جارہی ہے۔ کم لاگت مکانات کے قرضوں کے صارفین کی حوصلہ افزائی کی جاتی ہے کہ وہ کمرشل بینکوں کے پاس اپنی قرضہ درخواست میں کسی بھی قسم کی مشکل پیش آنے کی صورت میں اپنی شکایات درج کرائیں۔