

خصوصی سیکشن 2: پاکستان میں آن لائن ادائیگی کے پلیٹ فارم بی 2 سی ای کامرس کی ایک صورت:

پاکستان میں ای کامرس صارفین کا کاروبار (ای بی 2 سی) فروغ پارہا ہے۔ مواصلاتی ٹیکنالوجی میں پیش رفت کے ساتھ بڑھتی ہوئی آمدنیوں اور انٹرنیٹ تک رسائی اور برانچ لیس بینکاری میں توسیع اس شعبے کو آگے کی جانب لے جا رہی ہے۔

آرام (گھر سے خریداری)، متنوع مصنوعات کا وسیع انتخاب، موجودگی (بفٹے کے 7 دنوں میں 24 گھنٹے خدمت)، اور تعاملی ممکنات (ایک باختر فیصلے کے لیے تنقید و تجزیہ وغیرہ) جیسے کئی فوائد صارفین کی توجہ کھینچ رہے ہیں۔ اس اثنا میں کاروبار (اینٹ اور گارے کی عمارتوں پر مشتمل اسٹور سے آگے) اپنی رسائی بڑھانے کے لیے ڈیجیٹل پلیٹ فارم کی جانب طبع آزمائی کر رہے ہیں۔ اس میں آپریٹنگ کے پست اخراجات اور (فیڈ بیک، تجاویز، اور فوری ترسیل کے طریقہ کار پر مبنی) فہرست سامان کے انتظام میں چلک کی وجہ سے اضافی فوائد حاصل ہوتے ہیں جو منافع میں اضافے پر منتج ہوتے ہیں۔

چنانچہ، بڑھتی ہوئی طلب کو پورا کرنے اور منڈی کے بدلتے ہوئے ماحول میں اپنی مسابقتی حیثیت کو برقرار رکھنے کے لیے بہت سے کاروبار یہ طریقہ اپنا چکے ہیں (باکس خ 2.1)۔ یہ ایک حوصلہ افزا رجحان ہے کیونکہ یہ لین دین کو دستاویزی صورت میں محفوظ کرنے کا امکان فراہم کرتی ہے جو بصورت دیگر رسمی ریٹیل بڑھکا حصہ نہیں بنے گا۔ درحقیقت، جون 2017ء کے اختتام تک 9.8 ارب روپے کی مجموعی سالانہ فروخت کے ساتھ 571 مقامی ای کامرس تاجر پہلے ہی سے بینکاری چینلز کے ذریعے ادائیگیاں قبول کر رہے ہیں۔

تاہم، نقد بوقت حوالگی (کیش آن ڈیوری، سی او ڈی) کے ذریعے بھی خاصی بڑی مقدار میں لین دین کی گئی ہے۔ پاکستان ٹیلی کمیونیکیشن اتھارٹی نے اپنی مالی سال 17ء کی سالانہ رپورٹ میں بیان کیا ہے کہ گذشتہ مالی سال کے دوران 90 فیصد سے زائد آن لائن آرڈرز پر عمل درآمد کے لیے سی او ڈی کو استعمال کیا گیا۔ تیاری کی خاصی نمایاں پیشگی لاگت (کیونکہ اس میں قابل بھروسہ اور محفوظ انفراسٹرکچر کے اخراجات، ادائیگی کے گیٹ وے مہیا کرنے والوں سے مذاکراتی معاہدے شامل ہیں) کے باعث کاروباری ادارے آن لائن ادائیگی کے طریقوں سے ہچکچاتے ہیں۔ اس صورت حال میں سی او ڈی نسبتاً مستبادل پیش کرتا ہے۔²

¹ اس کے علاوہ بین الاقوامی ای کامرس ویب سائٹس پر صارفین نے 20.7 ارب روپے کا لین دین کیا۔

² تاہم، سی او ڈی کے اپنے بھی مسائل ہیں۔ مثال کے طور پر عدم ادائیگی کا خطرہ جو کاروبار کو منتقل ہوتا ہے اور یہ کہ ان کے آپریٹرز جغرافیائی اعتبار سے محدود ہو جاتے ہیں۔

صارفی نقطہ نظر سے نقد ادائیگی کو دی جانے والی ترجیح اور پست مالی خواندگی سی او ڈی کی ضرورت بڑھا دیتی ہے۔ یہاں تک کہ وہ صارفین بھی جو مالی اعتبار سے خواندہ ہیں حفاظتی خدشات کے پیش نظر اپنی ذاتی معلومات آن لائن ظاہر کرنے سے بچکچکاتے ہیں۔ دوسرا اہم مسئلہ جو صارفین کو پیشگی ادا کیے گئے کے طریقہ کار کو اپنانے سے باز رکھتا ہے وہ یہ خوف ہے کہ ان کی مصنوعات کی ترسیل نہیں کی جائے گی یا وہ آن لائن بتائی گئی اشیاء سے نوعیت یا معیار میں مختلف ہوگی۔ مزید یہ کہ، ادائیگی کے مشترکہ پلیٹ فارم کی عدم موجودگی، جو موبائل والٹ، ڈیبٹ / کریڈٹ کارڈ، اور بینک اکاؤنٹ کو یکجا کر سکتی تھی، کی وجہ سے صارفین کو پریشانی اور بلند معاوضے کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔³

بکس 2.1: سی ای کامرس کے اہم فریق

ای ریٹیلرز: بنیادی طور پر بہت سے موجودہ ملکی ریٹیلرز کے ایک بمقابلہ کئی ایک برقی فروخت کے ذرائع ہیں جو اب تک اینٹ اور گارے کی عمارت میں کام (یعنی محض مادی خوردہ فروشی) کر رہے تھے، لیکن اب یہ اپنی ویب سائٹس کے ذریعے بھی مصنوعات پیش کر رہے ہیں۔ تاہم، یہ نمونہ، جو بریک اینڈ مارٹر اہلکارتا ہے، فروخت کی آدم خوری کے خطرات کا حامل ہے؛ اس میں مجموعی فروخت کی نمو پر کوئی مثبت اثرات چھوڑے بغیر سودے ایک مارکیٹنگ چینل سے دوسرے پر منتقل ہو جاتے ہیں۔ یہاں ہم اگلے سی ای کامرس چینل کی طرف آتے ہیں۔

آن لائن منڈیاں: یہ منڈیاں زیادہ تر بہت سے فروخت کاروں اور خریداروں کے مابین رابطے کا کام کرتی ہیں، یہ تلاش اور لین دین کی لاگت میں کمی میں مدد کرتی ہیں اور کاروباروں کی رسائی جگہ صارفین کے لیے انتخاب میں اضافہ کرتی ہیں۔ یہ کئی کے مقابل کئی ایک پلیٹ فارمز بین الاقوامی سی ای کامرس سطح پر چھائے ہوئے ہیں اور یہ رجحان پاکستان میں بھی نمایاں ہے۔ ان فریقوں میں افقی اور باہمی مربوط دونوں چینلز شامل ہیں، جیسے دراز ڈاٹ پی کے اور میگا ڈاٹ پی کے، جو ایک جگہ پر متعدد صارفی اشیاء کی پیش کش کرتے ہیں، اور تخصیصی جیسے فوڈ پانڈا (جو صرف خوراک اور اس کی تقسیم کی خدمات پر مرکوز ہیں)، جو کسی رسد کی زنجیر کے ایک ٹز سے عموداً منسلک ہیں۔

آن لائن معلوماتی اور مالی ثالث: پاک وہیز، روزی ڈاٹ پی کے اور زمین ڈاٹ کام جیسے چینل اس زمرے پر پورے اتارے ہیں۔ اس نوعیت کے کارپردازان معلومات کی کمی کو پورا کرتے اور معاہدے کرنا کے نیکیشن فیس کے ذریعے منافع کماتے ہیں۔

برقی نقل و حمل کے ادارے: کریم، بانیکیا، اور یورائیڈ اس زمرے میں شامل ہیں جو انٹرنیٹ کے ذرائع جیسے موبائل ایپ کے ذریعے سواری اور کارپولنگ کی خدمات فراہم کرتے ہیں۔

سوشل میڈیا پر مبنی فروخت کار: یہ ادارے خالصتاً فیس بک اور انسٹاگرام جیسے سوشل میڈیا پلیٹ فارمز کے ذریعے ایک بمقابلہ کئی یا کئی کے مقابلے میں کئی اسٹورز چلا رہے ہیں۔ صارفین ریٹیلرز کے صفحے کے ذریعے اپنے آرڈرز تک روانہ ہیں اور لائکس اور کمنٹس کی شکل میں اپنی خریداری کا جائزہ لیتے ہیں۔

³ اس سیکشن کی مزید وضاحت کے لیے، اس نوعیت کے زیادہ تر کاروبار صرف ڈیبٹ / کریڈٹ کارڈ کے ذریعے ادائیگی کی اجازت دیتے ہیں؛ دیگر طریقوں (مثلاً موبائل والٹ اور بینک دستخطوں) سے کی جانے والی ادائیگیاں اتنی عام نہیں اور وسعت کے اعتبار سے محدود ہیں۔ مزید برآں، بہت سے کمرشل بینک ڈیبٹ کارڈ کو محض برقی لین دین کا پابند بناتے ہیں، یہ پابندی ان کی ہیپ لائن پر رابطہ کرنے سے ہٹائی جاسکتی ہے۔ اس کی وجہ سے صارفین ڈیبٹ / کریڈٹ کارڈ کے ذرائع اختیار نہیں کرتے۔

چنانچہ، برقی ادائیگیوں کے حوالے سے کوئی بھی حکمت عملی بنائی جائے اس میں آن لائن لین دین کے حوالے سے صارفین کے لیے ترغیبات (مثلاً قیمت میں تخفیف یا قدر اضافی جیسے تزیجی ترسیل) شامل کرنا چاہئیں۔ اسی دوران، ایک ایسا پلیٹ فارم بھی وضع کرنے کی ضرورت ہے جو تمام کمرشل بینکوں کے منتقلی کے آپریشنز سے مطابقت رکھتا ہو اور کم لاگت کے ساتھ فنڈز کی منتقلی کی پیش کش کرتا ہو۔

اس ضمن میں، یہ بات حوصلہ افزا ہے کہ کمپیوٹر انڈسٹری کے ذریعے کیے جانے والے کام کے حوالے سے پاکستان کا ماحول خاصا چمک دار ہے۔ تمام کمرشل بینک بینٹ سروس آپریٹرز (پی ایس اوز) جیسے ون لنک، اور ماسٹر / ویزا کے ذریعے آپس میں منسلک ہیں۔ اس چمک میں مزید اضافہ ہوا ہے کیونکہ موبائل والٹ کے کھاتے تک نہ صرف دیگر ڈیجیٹل والٹس بلکہ ان پی ایس اوز کے ذریعے باضابطہ بیکاری چینلز کو بھی رقوم منتقل کر سکتے ہیں۔ اب تک صرف ایک ادائیگی کے گیٹ وے کی کمی تھی جو کمپیوٹر انڈسٹری سے چلائی جانے والی ان سرگرمیوں کو آن لائن کر سکے۔

حوصلہ افزا امر یہ ہے کہ متعدد تھرڈ پارٹی سروس پرووائڈرز (تیسرے فریق کے طور پر خدمت کے فراہم کنندگان) (ٹی پی ایس بیز) اس کمی کو پورا کرنے کے لیے نبرد آزما ہیں۔ مثال کے طور پر ایزی پیس کے پاس ایزی پی کے نام سے اپنا ذاتی ادائیگی کا گیٹ وے موجود ہے جو صارفین کو ان کے کسی بھی ڈیٹ / کریڈٹ کارڈ، ایزی پیس یا ایزی پیس اکاؤنٹ یا ایزی پیس اکاؤنٹ کے ذریعے آن لائن لین دین کی سہولت دیتا ہے۔ اس شعبے میں داخل ہونے والا ایک اور فریق فون پی اپنے دو موبائل والٹ کھاتوں (ایزی پیس اور جاز کیش) کے ذریعے ادائیگیوں کی سہولت سے کرمزید پیش رفت کر رہا ہے۔⁴ مستقبل میں ایک ایسا ادائیگی کا گیٹ وے تیار کیا جائے گا جو تمام اقسام کے کم مالیت کی ادائیگیوں کے لین دین کے حوالے سے تمام موبائل والٹ ہولڈرز کی ضرورت کو پورا کر سکے۔

اس صورت حال میں ضوابطی ماحول بھی سازگار ہے، کیونکہ اسٹیٹ بینک نے مجاز مالی اداروں اور ممکنہ ٹی پی ایس بیز کے لیے اس طرح کا تبادلے کا ذریعہ قائم کرنے کے لیے مفصل رہنما ہدایات پیش کی ہیں۔ یہ رہنما ہدایات اعانتی قانونی ماحول کو یقینی بنانے کے لیے تحفظ، شفافیت، چمک اور مطابقت کے لیے نشانے بھی متعین کرتی ہیں۔ تمام موبائل والٹ کھاتوں کے لیے کمپیوٹر انڈسٹری میں ادائیگی کی سہولت مہیا کرنے کی خاطر مائیکرو پیمنٹ گیٹ وے تیار قائم کرنے کے لیے اسٹیٹ بینک اور بل اور میلانڈا گیٹس فاؤنڈیشن کے علاقائی چینل کے درمیان کیا گیا معاہدہ اس ضمن میں ایک حالیہ پیش رفت ہے۔ مزید برآں اسٹیٹ بینک کمرشل بینکوں اور ڈیجیٹل خوردہ فروشوں کی ملکی ادائیگی کی اسکیموں (جیسے پی پاک) کو اختیار کرنے کو بھی فروغ دے رہا ہے۔ یہ غیر ملکی آپریٹرز کے مقابلے میں محض آپریشنل لاگت کو کم نہیں کرتے بلکہ ثالثی کے مسائل کو بھی زیادہ مؤثر طور پر حل کرتے ہیں۔

⁴ دیگر خدمات جیسے مونیٹ اور ٹی پی ایل روپیہ بھی مارکیٹ میں داخل ہو رہی ہیں۔

آخرآ، ملک بھر میں ڈیجیٹل اور مالی خواندگی بڑھانے کے لیے قومی مالی خواندگی کے پروگرام جیسے اقدامات کے تحت حکومت اور اسٹیٹ بینک⁵ نے بھی بعض تربیتی منصوبوں کا آغاز کیا ہے۔ یہ عملی مسائل اور آن لائن لین دین میں صارفین کی ہچکچاہٹ کم کرنے میں مددگار ثابت ہوں گے۔

الغرض، امید ہے کہ ان مشترکہ کوششوں سے صارفین کی ترجیحات بلا نقد لین دین کی جانب منتقل ہوں گی اور بالآخر معیشت کی دستاویزیت کی سطح میں اضافہ ہو گا۔

⁵ اسٹیٹ بینک نے مالی شمولیت میں اضافے اور ڈیجیٹل ادائیگی کے عمل میں بہتری کو وژن 2020ء کے تحت کلیدی مقاصد میں شامل کیا ہے۔