

کورونائرس کی صورت حال کے حوالے سے بینک صارفین کے لیے ہیلپ لائن کا بندوبست اور

ذاتی معلومات کے لیے کال کرنے والے دھوکہ بازوں کے خلاف عوام الناس کو خبردار رہنے کی ہدایت

بینک دولت پاکستان نے ان بینک صارفین کی سہولت کے لیے مزید اقدامات کیے ہیں جنہیں کورونائرس کی وبائی صورت حال کے تناظر میں غیر معمولی دشواریوں کا سامنا ہے۔ اگر بینک، صارفین کے سوالات یا شکایات کا جواب نہیں دے رہے ہیں تو صارفین ہیلپ لائن سروس کے ذریعے اسٹیٹ بینک سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ اسٹیٹ بینک عوام کو یہ تاکید بھی کرتا ہے کہ جہاں تک ممکن ہو ڈیجیٹل ادائیگی کی خدمات استعمال کریں تاکہ بینک لوگوں کے تحفظ کی خاطر کم سے کم اسٹاف کے ساتھ خدمات فراہم کر سکیں۔ اسٹیٹ بینک نے موجودہ حالات کا فائدہ اٹھا کر ذاتی معلومات حاصل کرنے کی کوشش کرنے والے دھوکہ بازوں کی جانب سے فون کالز کا بھی نوٹس لیا ہے۔ جو اقدامات کیے گئے ہیں ان کی تفصیلات یہ ہیں۔

ہیلپ لائن کی دستیابی: بینک صارفین کی سہولت کے لیے اسٹیٹ بینک نے بینکوں کو ہدایت کی ہے کہ صارفین کی فوری مدد کے لیے اپنے کال سینٹر / ہیلپ لائن کی چوبیس گھنٹے اور ساتوں دن دستیابی یقینی بنائیں۔ بینک صارفین کو بھی ہدایت کی گئی ہے کہ وہ اپنے بینک سے سوالات پوچھنے یا اپنی تشویش / شکایت سے آگاہ کرنے کے لیے ہیلپ لائن استعمال کریں۔ اگر بینکوں سے مناسب جواب نہ ملے تو وہ اسٹیٹ بینک کی ہیلپ لائن 021-111-727-273 پر رابطہ کر سکتے ہیں جو دفتر اوقات میں دستیاب رہے گی۔ عوام کی سہولت اور رہنمائی کے لیے اسٹیٹ بینک نے اپنی ہیلپ لائن کی استعداد بڑھاتے ہوئے اپنے کال سینٹر پر مزید ایجنٹ تعینات کیے ہیں۔

حفاظتی اقدامات کا نفاذ: عوام الناس پر زور دیا جاتا ہے کہ وہ کورونائرس کے تناظر میں ضروری حفاظتی اقدامات کریں اور جہاں ممکن ہو متبادل ڈیوری چینلز استعمال کریں۔ اسٹیٹ بینک اعتراف کرتا ہے کہ بینکوں اور دیگر مالی اداروں کے ملازمین کورونائرس کی وجہ سے مشکل حالات میں فرائض انجام دے رہے ہیں۔ بینک ملازمین اور صارفین کے تحفظ، جائے کار کی حفاظت اور بینک صارفین کے لیے خدمات انجام دینے میں درپیش عملی مشکلات پر قابو پانے کے لیے بینکوں کو ہدایت کی گئی ہے کہ وہ عالمی ادارہ صحت، حکومت پاکستان اور صوبائی حکومتوں کی طرف سے دی گئی رہنما ہدایات پر پوری طرح عمل کریں۔ تاہم جن بینک ملازمین اور صارفین کو اس حوالے سے پھر بھی مشکلات درپیش ہیں یا انہیں کیے گئے انتظامات پر تشویش ہے وہ اسے اسٹیٹ بینک کے علم میں لاسکتے ہیں۔ اس مقصد کے لیے سوالات اور شکایات اسٹیٹ بینک آف پاکستان کو cpd.helpdesk@sbp.org.pk پر ای میل کی جاسکتی ہیں۔

ذاتی معلومات حاصل کرنے کے لیے کال کرنے والے دھوکہ بازوں سے ہوشیار رہیں۔ اسٹیٹ بینک ابلاغ کے مختلف طریقوں کے ذریعے وفاقاً عوام کو آگاہ کرتا رہا ہے کہ موصول ہونے والی فون کال یا میسج پر اپنی ذاتی معلومات جس میں کمپیوٹرائزڈ شناختی کارڈ نمبر، ڈیپٹ / کریڈٹ کارڈ نمبر، پاس ورڈ، پن (پی آئی این)، عارضی پاس ورڈ (اوٹی پی) وغیرہ شامل ہیں، کسی کو ہرگز نہ بتائیں۔ اسٹیٹ بینک کے علم میں آیا ہے کہ دھوکہ باز عناصر اسٹیٹ بینک یا کسی اور سرکاری ایجنسی کا روپ دھار کر کورونائرس کے پیدائش والی ہنگامی صورت حال میں اکاؤنٹ کی تصدیق کا بہانہ بنا کر عوام سے ان کی ذاتی معلومات حاصل کرنے کی کوشش کر رہے ہیں۔ یہ بات دہرائی جاتی ہے کہ اسٹیٹ بینک / کمرشل بینک یا کوئی اور ادارہ کورونائرس کی وبا کے تناظر میں بینک صارفین سے ان کے بینک اکاؤنٹس کی کوئی معلومات اکٹھا نہیں کر رہا۔ اسٹیٹ بینک، بینک صارفین سے براہ راست ذاتی معلومات کبھی طلب نہیں کرتا۔ چنانچہ عوام کو ایک بار پھر ہدایت کی جاتی ہے کہ آنے والی کال پر ذاتی معلومات ہرگز نہ دیں۔ لوگوں کو چاہیے کہ ایسی موصولہ کال / میسج کی تفصیلات سے اسٹیٹ بینک کی ہیلپ لائن 021-111-727-273 پر آگاہ کریں cpd.helpdesk@sbp.org.pk پر ای میل بھیجیں۔