

بینکوں کے طرز عمل کے کوڈ کے عمومی اصول (حصہ I، سیکشن 2)

2. عمومی قوانین

جہاں مناسب ہو، اداروں کو سیکشن 2.1 سے 2.10 کو برقرار رکھتے ہوئے صارفین کی مالی بہبود اور ڈیجیٹلائزیشن کے اثرات، مواقع اور خطرات اور تکنیکی ترقی اور صارفین کے لیے پائیدار مالیات پر غور کرنا چاہیے۔

2.1. صارفین سے منصفانہ اور مناسب برتاؤ

اداروں کو، اداروں کے ساتھ اپنے تعلقات کے تمام مراحل پر تمام صارفین سے مساویانہ، ایماندارانہ اور منصفانہ طور پر برتاؤ کرنا چاہئے، خاص طور پر، جہاں ڈیجیٹل ٹیکنالوجی کو اپنایا جاتا ہے۔ صارفین سے منصفانہ برتاؤ کرنا تمام اداروں اور ان کے مجاز ایجنٹوں کی اچھی گورننس اور کارپوریٹ ثقافت کا لازمی حصہ ہونا چاہئے۔ قابل زد پذیر گروپوں کی ضروریات پر خصوصی توجہ دینی چاہئے۔

2.2. معیاری مالیاتی مصنوعات

اداروں کے پاس مصنوعات کی مناسب نگرانی اور گورننس ہونی چاہیے تاکہ یہ یقینی بنایا جا سکے کہ معیاری مالیاتی مصنوعات کو بنایا اور تقسیم کیا جاتا ہے۔

2.3. افشائیگی اور شفافیت

ادارے اور ان کے مجاز ایجنٹوں کو کلیدی خصوصیات، خطرات اور مصنوعات کی شرائط، فیسیں، کمیشن یا لاگو چارجز کا واضح طور پر تعین اور وضاحت کرنی چاہئے، اور ان کی تفصیلات صارفین کے لئے دستیاب کی جانی چاہئے۔ اضافی افشائیگیوں، بشمول مناسب انتباہ، کو مصنوعات اور خدمات کی نوعیت اور خطرات کے ساتھ ہم نسبتی معلومات فراہم کرنے کے لئے تیار کیا جانا چاہئے۔ انہیں اپنے مجاز ایجنٹ، جن کے ذریعے کوئی بھی مصنوعات فروخت کی جاتی ہیں کے اداروں کی طرف سے استعمال کے ساتھ منسلک مفاد کے تنازعات پر معلومات فراہم کرنی چاہئے۔ صارف کے ساتھ تعلقات کے تمام مراحل میں مناسب معلومات فراہم کی جانی چاہئے۔ تمام مالیاتی تشہیراتی مندرجات درست، ایماندارانہ، قابل فہم اور گمراہ نہیں ہونے چاہئے۔ ایک جیسی نوعیت کی مصنوعات اور خدمات کے درمیان موازنہ کرنے کی اجازت دیتے ہوئے معیاری قبل از معاہداتی افشائیگی کے طریقوں کو اپنایا جانا چاہئے جہاں قابل اطلاق اور قابل عمل ہوں۔ ڈیجیٹل چینلز کے استعمال کے ذریعے فراہم کردہ مواقع پر صارفین کو افشاء کرنے پر غور کیا جانا چاہئے۔

جہاں مشورہ فراہم کیا گیا ہو، مشورہ جو جس حد تک ممکن ہو، بامقصد ہونا چاہئے اور عام طور پر مصنوعات کی پیچیدگی، اس کے ساتھ منسلک خطرات کے ساتھ ساتھ صارفین کے مالی مقاصد، علم، صلاحیتوں اور تجربے کو مد نظر رکھتے ہوئے صارف کے پروفائل کی بنیاد پر ہونا چاہئے۔ اداروں کو اپنے صارفین کو مطلع کرنا ضروری ہے کہ متعلقہ اداروں کو متعلقہ، درست اور دستیاب معلومات فراہم کرنا ضروری ہے۔

2.4. مالی تعلیم اور شعور

اس بات کو تسلیم کرتے ہوئے کہ صارفین مالیاتی خواندگی کو بڑھانے کے لئے اپنی ذمہ داریاں رکھتے ہیں، اداروں کو مالیاتی تعلیم اور آگاہی بشمول ڈیجیٹل مالیاتی خواندگی کو فروغ دینے اور موجودہ اور مستقبل کے صارفین کی موزوں طور پر خطرات کو

سمجھنے، بشمول مالیاتی خطرات اور مواقع اور ڈیجیٹل سیکورٹی خطرات، باخبر انتخاب کرنے، جاننا کہ معاونت کے لئے کہاں جائیں گے لئے علم، مہارتوں اور اعتماد میں پیش رفت کرنے میں مدد کرنے کے لئے حکومت، انضباطی اداروں اور دیگر متعلقہ اسٹیک ہولڈرز کے ساتھ طاقت میں شمولیت اختیار کرنی چاہئے اور اپنے مالیاتی اچھی-زندگی کو بہتر بنانے کے لئے مؤثر کارروائی کرنی چاہئے۔ صارفین کے مالیات سے متعلق علم اور صلاحیت کو فروغ دینے کے لئے، خاص طور پر قابل زدپذیر گروپوں میں، وسیع پیمانے پر مالیاتی تعلیم اور معلومات کی فراہمی۔ صارف کے تحفظ، حقوق اور ذمہ داریوں سے متعلق واضح معلومات کو صارفین کی طرف سے باآسانی قابل رسائی ہونا چاہئے۔

2.5 ادارے اور مجاز ایجنٹس کا ذمہ دارانہ کاروباری طرز عمل

ادارے اور ان کے باختیار ایجنٹوں کے پاس ایک مقصد ہونا چاہئے، کہ وہ اپنے صارفین کے بہترین مفاد میں کام کریں، اور مالیاتی صارف تحفظ کو برقرار رکھنے کے لئے ذمہ دار ہونا چاہئے۔ اداروں کو اپنے مجاز ایجنٹوں اور تیسرے فریق سروس فراہم کار کے افعال کے لئے ذمہ دار اور قابل احتساب ہونا چاہئے۔ ٹرانزیکشن کی نوعیت پر منحصر اور بنیادی طور پر صارفین کی طرف سے فراہم کردہ معلومات پر مبنی، اداروں کو اپنے صارفین کو مصنوعات، مشورہ یا خدمت کی پیشکش کرنے سے پہلے ان کی مالی صلاحیتوں اور ضروریات کا اندازہ لگانا چاہئے۔ عملہ (خاص طور پر جو لوگ صارفین کے ساتھ براہ راست بات چیت کرتے ہیں) کو مناسب طور پر تربیت یافتہ ہونا چاہئے۔ ادارے اور ان کے مجاز ایجنٹس کو مفاد کے تنازعات سے بچنے کی کوشش کرنی چاہئے۔ جب اس سے گریز نہ کیا جا سکتا ہو، تو انہیں مناسب انکشاف/ظاہر کر دینے کو یقینی بنانا چاہئے، اس طرح کے تنازعات کو منظم کرنے کے لئے داخلی طور پر طریقہ ہائے کار موجود ہوں یا مصنوعات، مشورہ یا خدمت فراہم کرنے سے انکار کر دیں۔ اداروں کے عملے کے لئے معاوضے کا ڈھانچہ اور، جہاں مناسب ہو، ان کے مجاز ایجنٹس کو ذمہ دار کاروباری فعل، جو کہ ادارے کی ثقافت کے ساتھ ہم آہنگ ہو، صارفین سے منصفانہ برتاؤ اور مفاد کے تنازعات سے بچنے کے لئے مرتب کیا جانا چاہئے۔

2.6 رسائی اور شمولیت

اداروں کو صارفین کی مالیاتی مصنوعات اور خدمات تک رسائی اور ان کے استعمال کرنے میں مدد کرنے کی کوشش کرنی چاہئے، اور جہاں متعلقہ ہو، ڈیجیٹلائزیشن کا فائدہ اٹھاتے ہوئے ایک جامع مالیاتی نظام کو فروغ دینا چاہئے۔

2.7 صارف کے اثاثوں کا فراڈ اور غلط استعمال کے خلاف تحفظ

اداروں کو صارفین کے ڈیپازٹس، بچتوں، اور دیگر اسی طرح کے مالی اثاثوں کا مناسب طریقے سے اور اعلیٰ درجے کی یقین دہانی، بشمول دھوکہ دہی، احتمال غلطی یا دیگر غلط استعمال کے خلاف تحفظ کرنے کے لئے مناسب طریقے سے متعلقہ معلومات، کنٹرول اور تحفظ کا طریقہ کار نافذ العمل ہونا چاہئے۔ اداروں کو نئی ٹیکنالوجیز اور ڈیجیٹل سیکورٹی کے خطرات کے لیے ان طریقہ کار کو آسانی سے اپنانا چاہئے۔

2.8 صارفین کے ڈیٹا اور رازداری کا تحفظ

صارفین کی مالی اور ذاتی معلومات کا تحفظ کرنے کے لئے اداروں میں مناسب کنٹرول اور تحفظ کا طریقہ کار ہونا چاہئے۔ ان طریقہ کار کو تمام قابل اطلاق قانون سازی کی تعمیل کرنی چاہئے اور خاص طور پر، ان مقاصد کی وضاحت کرنی چاہئے، جس کے

لئے ڈیٹا جمع کیا، عمل کاری، رکھا، استعمال اور افشاء کیا جا سکتا ہے۔ طریقہ کار کو صارفین کے ڈیٹا کے اشتراک کرنے، ڈیٹا تک رسائی کرنے، فوری تصحیح کرنے اور/یا غلط، یا غیر قانونی طور پر جمع کردہ یا پراسس کردہ ڈیٹا کو حذف کرنے کے طریقہ کار سے متعلق مطلع کیے جانے کے حقوق کو بھی تسلیم کرنا چاہئیے۔

2.9. شکایات سے متعلق نمٹنا اور ازالہ

ادارے اور، جہاں مناسب ہو، ان کے مجاز ایجنٹس کو دعوے جمع کرانے شکایات کرنے، اور ازالہ کی تلاش کرنے کے لئے صارفین کو مناسب چینلز فراہم کرنے چاہئے، جو کہ قابل رسائی، منصفانہ، قابل احتساب، بروقت اور موثر ہوں۔ ایسے چینلز کو، صارفین پر غیر معقول اخراجات، تاخیر یا بوجھ کو عائد نہیں کرنا چاہئے۔

2.10. مقابلہ

اداروں کو صارفین کو تلاش کرنے، موازنہ اور جہاں مناسب ہو، مصنوعات اور اداروں کے درمیان باآسانی سوئچ کرنے اور معقول اور ظاہر کردہ اخراجات پر، اجازت دینی چاہئیے۔