

نمایاں خصوصیات - ریزرو بینک - انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم، 2021

ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) نے (i) بینکنگ اومبڈسمین اسکیم، 2006؛ (ii) نان بینکاری فنانشینل کمپنیز کے لیے اومبڈسمین اسکیم، 2018؛ اور (iii) ڈیجیٹل ٹرانزیکشنز کے لیے اومبڈسمین اسکیم، 2019 نام کی اومبڈسمین اسکیموں کو "دی ریزرو بینک - انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم، 2021" نام کی اسکیم میں مربوط کیا ہے۔ اسکیم RBI اومبڈسمین میکانزم کے دائرہ اختیار کو غیر جانبدار بنا کر 'ایک قوم ایک اومبڈسمین' کا طریقہ اپناتی ہے۔ یہ اسکیم 12 نومبر 2021 سے نافذ العمل ہے۔

1. نمایاں خصوصیات

- ذیل میں انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم، 2021 کی نمایاں خصوصیات درج ہیں:
- اب شکایت کنندہ کے لیے یہ شناخت کرنا ضروری نہیں رہے گا کہ اسے کس اسکیم کے تحت اومبڈسمین کے پاس شکایت درج کرانا چاہیے۔
 - اسکیم مستثنیات کی مخصوص فہرست کے ساتھ 'سروس میں کمی' کو شکایت درج کرانے کی بنیاد کے طور پر بیان کرتی ہے۔ لہذا، شکایات کو صرف "اسکیم میں درج بنیادوں کے تحت شامل نہیں" کی وجہ سے مسترد نہیں کیا جائے گا۔
 - اسکیم نے اومبڈسمین کے دفتر کے ہر دائرہ اختیار کو ختم کر دیا ہے۔
 - کسی بھی زبان میں مادی اور ای میل کے ذریعے کی جانے والی شکایات کو وصول کرنے اور ان پر ابتدائی کارروائی کرنے کے لیے RBI، چندی گڑھ میں سنٹر لائزڈ ریسپیٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر قائم کیا گیا ہے۔
 - ریگولیشن انٹانٹی کی نمائندگی کرنے اور صارفین کی طرف سے ریگولیشن انٹانٹی کے خلاف درج کردہ شکایات کے سلسلے میں معلومات فراہم کرنے کی ذمہ داری پبلک سیکٹر بینک یا اس کے مساوی میں جنرل مینیجر کے عہدے پر فائز پرنسپل نوڈل آفیسر کی ہوگی۔

2. شکایت کی بنیادیں

- ریگولیشن انٹانٹی (RE) کے کسی بھی عمل/چوک کے نتیجے میں سروس میں کمی ہونے پر، ذاتی طور پر یا کسی مجاز نمائندے کے ذریعے شکایت درج کروائی جا سکتی ہے۔
- "مجاز نمائندے" کا مطلب وکیل کے علاوہ وہ شخص ہے جس کو اومبڈسمین کے سامنے کارروائی میں شکایت کنندہ کی نمائندگی کرنے کے لیے باضابطہ طور پر مقرر اور تحریری طور پر اختیار دیا گیا ہے۔

3. شکایت کو برقرار نہ رکھنے کی بنیاد

- RE کا تجارتی فیصلہ/تجارتی تجویز؛
- اؤٹ سورسنگ معاہدہ سے متعلق ویڈر اور RE کے درمیان تنازعہ؛
- شکایت کا براہ راست مخاطب اومبڈسمین نہیں ہوتا ہے؛
- RE کے انتظامیہ یا ایگزیکٹوز کے خلاف عمومی شکایات؛
- وہ تنازعہ جس میں قانونی یا قانون نافذ کرنے والی اتھارٹی کے احکامات کی تعمیل میں کارروائی شروع کی جاتی ہے۔
- س و س RBI کے ریگولیٹری دائرہ کار میں نہیں ہے؛
- RE کے درمیان تنازعہ؛ اور
- تنازعہ جس میں RE کے ملازم اور آجر کے تعلقات شامل ہیں۔

4. شکایت درج کرانے کا عمل

- اگر کسٹمر کو شکایت درج کرنے کی تاریخ سے 30 دنوں کے اندر NBFC سے جواب نہیں ملتا ہے یا اگر وہ NBFC کی جانب سے موصول ہونے والے جواب سے مطمئن نہیں ہے تو کسٹمر NBFC سے جواب موصول ہونے کے بعد ایک سال کے اندر اندر اومبڈسمین آفس میں شکایت درج کرا سکتا ہے۔
- ایوارڈ یا اومبڈسمین آفس کی طرف سے شکایت کے مسترد ہونے سے ناراض شکایت کنندہ ایوارڈ کی وصولی یا شکایت کے مسترد ہونے کی تاریخ کے 30 دنوں کے اندر اپیل اتھارٹی کے سامنے اپیل کر سکتا ہے۔

5. شکایت درج کرانے کے طریقے

- شکایات پر شکایات آن لائن دائر کی جا سکتی ہیں۔ <https://cms.rbi.org.in>
- شکایات مخصوص ای میل - crpc@rbi.org.in کے ذریعے بھی درج کی جا سکتی ہیں یا تجویز کردہ شکل میں ریزرو بینک آف انڈیا، چوتھی منزل، سیکٹر 17، چندی گڑھ - 160017 میں قائم 'سینٹر لائزڈ ریسپیٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر' کو مادی طریقے سے بھیجی جا سکتی ہیں۔
- کاتھیکٹ سینٹر پر ٹول فری نمبر -14448 (9:30 بجے صبح تا 5:15 بجے شام) کے ساتھ ہندی، انگریزی اور دستیاب علاقائی زبانوں میں بھی شکایت درج کی جا سکتی ہے۔

6. شکایات کا حل

- اومبڈسمین کے سامنے ہونے والی کارروائی کی نوعیت خلاصہ کی ہے۔
- سہولت، مفاہمت یا ثالثی کے ذریعے تصفیہ۔
- اگر اوپر کے ذریعے تصفیہ نہیں ہوتا ہے، تو اومبڈسمین ایوارڈ/آرڈر جاری کر سکتا ہے۔

7. پرنسپل نوڈل آفیسر کی تفصیلات

کمپنی نے کمپنی کے خلاف درج کی گئی شکایات کے سلسلے میں RBI اومبڈسمین کے سامنے نمائندگی کرنے اور معلومات فراہم کرنے کے لیے درج ذیل آفیسر کو پرنسپل نوڈل آفیسر کے طور پر مقرر کیا ہے۔ اسکیم کی کاپی اس کے پاس دستیاب ہے۔ اس سلسلے میں کسی بھی معلومات کے لیے ان سے مندرجہ ذیل پتے پر رابطہ کیا جا سکتا ہے:

مسٹر روبت شریواستو
جنرل منیجر - لیگل، رسک اینڈ کومپلائنس

ٹرو کریڈٹس پرائیویٹ لمیٹڈ

CIN: U65190HR2017PTC070653

دی سرکل ورک، پانچویں منزل، بدی سٹی سینٹر، سیکٹر - 29، گروگرام، ہریانہ - 122001
ویب سائٹ: www.truecredits.in؛ ٹیلی فون نمبر: 0124 -4642763؛ ای میل:

nodalofficer.cg@truecredits.in

8. دیگر

- یہ تنازعات کے حل کا متبادل طریقہ کار ہے۔
- شکایت کنندہ کو عدالت، ٹریبونل یا ثالث یا کسی دوسرے فورم یا اتھارٹی سے رجوع کرنے کی آزادی ہے۔