

ریزرو بینک - جامع محتسب اسکیم (انٹیگریٹڈ اومبڈسمن اسکیم) 2021

RBI - جامع محتسب اسکیم (انٹیگریٹڈ اومبڈسمن اسکیم) 2021 ریزرو بینک آف انڈیا کے ذریعہ منضبط اداروں کے ذریعہ فراہم کردہ خدمات کے سلسلے میں گاہکوں کی شکایت کو بینکنگ ریگولیشن ایکٹ 1949 (10 از 1949) کے سیکشن 35A، ریزرو بینک آف انڈیا ایکٹ، 1934 (1934 از 2) کے سیکشن 45L اور پیمنٹ اینڈ سیٹلمنٹ ایکٹ، 2007 (2007 از 51) کے سیکشن 18 کے تحت تیز رفتاری اور لاگت کے لحاظ سے موزوں طریقہ سے حل کرنے کے لیے ایک اسکیم ہے۔

اس اسکیم کے تحت درج ذیل شکایتیں درج کی جاسکتی ہیں جہاں -

- شکایت کو انضباطی ادارہ کے ذریعہ کلی یا جزوی طور پر مسترد کر دیا گیا ہو، اور شکایت کنندہ جواب سے مطمئن نہ ہوں؛ یا شکایت کنندہ کو انضباطی ادارہ کے ذریعہ شکایت موصول ہونے کے 30 دنوں کے اندر کوئی جواب حاصل نہ ہوا ہو؛ اور
- شکایت کنندہ کے شکایت کے لیے انضباطی ادارہ سے جواب موصول ہونے کے بعد، شکایت کی تاریخ سے ایک سال اور 30 دنوں کے اندر، کوئی جواب نہ ملنے پر، ایک سال کے اندر محتسب سے شکایت کی گئی ہو
- محتسب کے پاس زیر التوا ہوا محتسب کے ذریعہ اہلیت کے لحاظ سے تصفیہ یا نمٹایا گیا ہو
- کسی بھی عدالت، ٹریبیونل یا ثالث یا کسی بھی دوسرے فورم یا اتھارٹی کے پاس زیر التوا ہو؛ یا کسی بھی عدالت، ٹریبیونل یا ثالث یا کسی بھی دوسرے فورم یا اتھارٹی کے ذریعہ، اہلیت کے لحاظ سے تصفیہ کیا گیا ہو یا نمٹایا گیا ہو، خواہ اسی شکایت کنندہ یا ایک یا زیادہ متعلقہ شکایت کنندگان / فریقین سے موصول ہوا ہو یا نہ ہو؛
- شکایت نوعیت کے لحاظ سے بدسلوکی یا بد تمیزی یا ایذا رسانی والی نہ ہو؛
- انضباطی ادارہ کو ایسے دعویٰ سے متعلق شکایت لمینیشن ایکٹ، 1963 کے تحت تجویز کردہ وقفہ کی مدت ختم ہونے سے پہلے کی گئی ہو؛
- شکایت کنندہ نے اسکیم کی شق 11 میں وضاحت کردہ کے مطابق مکمل معلومات فراہم کی ہو؛
- شکایت کنندہ نے ذاتی طور پر یا وکیل کے علاوہ کسی مجاز نمائند کے ذریعہ شکایت درج کرائی ہو تو وقتیکہ وکیل متاثرہ فرد نہ ہو۔

اس اسکیم کے تحت درج ذیل شکایتوں پر غور نہیں کیا جائے گا۔

- انضباطی ادارہ کا اقتصادی عدالتی فیصلہ / اقتصادی فیصلہ؛
- وینڈر اور انضباطی دارہ کے درمیان آؤٹ سورسنگ معاہدہ سے متعلق تنازعہ؛
- ایسی شکایت جو براہ راست محتسب کو نہ بھیجی گئی ہو؛
- انتظامیہ یا انضباطی ادارہ کے ایگزیکٹو کے خلاف عمومی شکایت؛
- ایسا تنازعہ جس میں انضباطی ادارہ کی جانب سے انضباطی یا قانون نافذ کرنے والی اتھارٹی کے احکامات کی تعمیل کے سلسلے میں کارروائی شروع کی جاتی ہے؛
- ایسی خدمت جو ریزرو بینک کی انضباطی حد کے اندر نہ آتی ہو؛
- انضباطی اداروں کے درمیان تنازعہ؛ اور
- ایسا تنازعہ جس میں انضباطی ادارہ کے ملازم-آجر کا رشتہ شامل ہو

شکایت درج کرنے کے لیے آپ درج ذیل کسی بھی چینلوں کا انتخاب کر سکتے ہیں -

- (a) پورٹل پر لاگ آن کریں (<https://cms.rbi.org.in>)
- (b) رسید اور کارروائی سے متعلق مرکزی سینٹر (CRPC) سے ٹول فری نمبر - 14448 پر
- (c) ای میل آئی ڈی - crpc@rbi.org.in پر لکھیں
- (d) طبعی پتہ پر خط لکھیں "سینٹرلائزڈ ریسپٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر، ریزرو بینک آف انڈیا، چوتھی منزل، سیکٹر 17 چنڈی گڑھ - 160017"

- طبعی شکل میں جمع کیے جانے پر، شکایت پر شکایت کنندہ یا مجاز نمائند کے ذریعہ دستخط کیا جانا چاہیئے۔

شکایت کو اس وقت حل ہوا خیال کیا جائے گا جب -

- (a) محتسب کی مداخلت پر شکایت کنندہ کے ساتھ انضباطی ادارہ کے ذریعہ اس کا تصفیہ کیا گیا ہو؛ یا
- (b) شکایت کنندہ تحریری طور پر یا بصورت دیگر (جسے ریکارڈ کیا جاسکتا ہے) طریقہ سے متفق ہے اور شکایت کے حل کی حد اطمینان بخش ہے؛ یا
- (c) شکایت کنندہ نے رضاکارانہ طور پر شکایت واپس لے لی ہو

یہ اسکیم 12 نومبر، 2021 سے قابل اطلاق ہے

اطلاع سے متعلق مزید معلومات RBI کے درج ذیل لنک پر تلاش کی جاسکتی ہے

[No.S873/13.01.001/2021-22 dated November 12, 2021 PRD.CEPD.](https://www.rbi.org.in/press/No.S873/13.01.001/2021-22%20dated%20November%2012,%202021%20PRD.CEPD)

کوٹک مہیندرابینک لمیٹڈ، CIN: L65110MH1985PLC038137 رجسٹر شدہ آفس: 27 BKC, C 27، جی بلاک، باندرا
کرلا کمپلیکس باندرا (ایسٹ) ممبئی - 400051۔ www.kotak.com