



## مربوط اومبڈسمین اسکیم، 2021 کی نمایاں خصوصیات

آر بی آئی کی مربوط اومبڈسمین اسکیم 2021 کو 12 نومبر 2021 کو وزیر اعظم جناب نریندر مودی نے ورچوئل موڈ میں شروع کیا تھا۔

یہ اسکیم آر بی آئی کے زیر انتظام اداروں کے ذریعہ فراہم کردہ مختلف خدمات کے گراہکوں کے لئے شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کو مضبوط بنانے پر زور دیتی ہے۔

مندرجہ ذیل موجودہ اومبڈسمین اسکیموں کو ایک واحد اسکیم میں ضم کیا جا رہا ہے جو گراہکوں کو ان کی شکایات کا فوری حل حاصل کرنے کے لئے ایک پلیٹ فارم کا فائدہ فراہم کرے گی۔

- بینکنگ اومبڈسمین اسکیم، 2006
- نان بینکنگ مالی کمپنیوں کے لئے اومبڈسمین اسکیم، 2018؛
- ڈیجیٹل ٹرانزیکشنز کے لئے اومبڈسمین اسکیم، 2019؛

یہ اسکیم آر بی آئی اومبڈسمین میکانزم کے دائرہ اختیار کو غیر جانبدار بنا کر 'ایک قوم ایک اومبڈسمین' کا طریقہ اپناتی ہے۔

### اسکیم کی نمایاں خصوصیات حسب ذیل ہیں:

- شکایت کرنے والے کے لئے اب یہ ضروری نہیں کہ وہ شناخت کرے کہ وہ کس اسکیم کے تحت اومبڈسمین کے پاس شکایت درج کرائے گا۔
  - اسکیم 'خدمت میں کمی' کو شکایت درج کرنے کی بنیاد کے طور پر، اخراج کی ایک مخصوص فہرست کے ساتھ 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 ہر اومبڈسمین کے دفتر کے دائرہ اختیار کو ختم کر دیا ہے۔
  - کسی بھی زبان میں فزیکل اور ای میل شکایات کی وصولی اور ابتدائی کارروائی کے لئے آر بی آئی، چندی گڑھ میں ایک سینٹرلائزڈ رسید اور پروسیسنگ سینٹر قائم کیا گیا ہے۔
  - ریگولیٹڈ انٹیٹی کی نمائندگی کرنے اور گراہکوں کی طرف سے ریگولیٹڈ انٹیٹی کے خلاف درج کردہ شکایات کے سلسلے میں معلومات فراہم کرنے کی ذمہ داری پبلک سیکٹر بینک یا اس کے مساوی جنرل منیجر کے عہدے پر پرنسپل نوڈل آفیسر کی ہوگی۔
  - ریگولیٹڈ انٹیٹی کو ایسے معاملات میں اپیل کرنے کا حق حاصل نہیں ہوگا جہاں تسلی بخش اور بروقت معلومات/دستاویزات پیش نہ کرنے پر اومبڈسمین کے ذریعہ اس کے خلاف ایوارڈ جاری کیا جاتا ہے۔
- آر بی آئی کے کنزیومر ایجوکیشن اینڈ پروٹیکشن ڈیپارٹمنٹ کے انچارج ایگزیکٹو ڈائریکٹر اس اسکیم کے تحت اپیل اٹھارتی ہوں گے۔

### کون سی شکایات قابل قبول نہیں ہیں؟

اسکیم کے تحت خدمات میں کمی کی کوئی شکایت قابل قبول نہیں ہوگی ان معاملات میں:

(1) اسکیم کے تحت ان معاملات میں سروس میں کمی کی کوئی شکایت نہیں ہوگی:

- ریگولیٹڈ ہستی کا تجارتی فیصلہ/تجارتی فیصلہ؛
- آؤٹ سورسنگ کنٹریکٹ سے متعلق وینڈر اور ریگولیٹڈ ہستی کے درمیان تنازعہ؛
- ایسی شکایت جس کا براہ راست اومبڈسمین کو جواب نہیں دیا گیا ہے۔
- کسی ریگولیٹڈ انٹیٹی کے انتظامی یا ایگزیکٹوز کے خلاف عمومی شکایات؛
- ایک تنازعہ جس میں قانونی یا قانون نافذ کرنے والے اتھارٹی کے احکامات کی تعمیل میں ایک ریگولیٹڈ انٹیٹی کی طرف سے کارروائی شروع کی جاتی ہے؛
- ایسی خدمت جو ریزرو بینک کے ریگولیٹری دائرہ کار میں نہیں ہے؛

- ریگولیشن اداروں کے درمیان تنازعہ؛ اور
- ایک تنازعہ جس میں ایک ریگولیشن انٹیٹی کے ملازم اور آجر کے تعلقات شامل ہوں۔

(2) اسکیم کے تحت شکایت جھوٹ نہیں ہوگی جب تک:

- شکایت کرنے والے نے، اسکیم کے تحت شکایت کرنے سے پہلے، متعلقہ ریگولیشن انٹیٹی کو تحریری شکایت کی تھی اور -
    - (i) ریگولیشن انٹیٹی کی طرف سے شکایت کو مکمل یا جزوی طور پر مسترد کر دیا گیا تھا، اور شکایت کرنے والے جواب سے مطمئن نہیں ہے؛ یا شکایت کرنے والے کو کوئی موصول نہیں ہوا تھا۔ ریگولیشن انٹیٹی کو شکایت موصول ہونے کے بعد 30 دنوں کے اندر جواب دیں؛ اور
    - (ii) شکایت کرنے والے کو ریگولیشن انٹیٹی سے شکایت کا جواب موصول ہونے کے بعد ایک سال کے اندر یا، جہاں کوئی جواب نہیں ملتا ہے، شکایت کی تاریخ سے ایک سال اور 30 دن کے اندر اندر شکایت اومبڈسمین کو کی جاتی ہے۔
  - شکایت کارروائی کی اسی وجہ کے حوالے سے نہیں ہے جو پہلے سے ہے۔
    - (i) ایک اومبڈسمین کے سامنے زیر التوا ہے یا ایک اومبڈسمین کے ذریعہ قابلیت پر تصفیہ یا معاملہ کیا گیا ہے، خواہ ایک ہی شکایت کرنے والے سے موصول ہو یا نہ ہو، یا زیادہ شکایت کرنے والے، یا ایک یا زیادہ متعلقہ فریق؛
    - (ii) کسی عدالت، ٹریبونل یا ثالث یا کسی دوسرے فورم یا اتھارٹی کے سامنے زیر التوا؛ یا، کسی بھی عدالت، ٹریبونل یا ثالث یا کسی دوسرے فورم یا اتھارٹی کے ذریعے میرٹ پر طے شدہ یا نمٹا گیا، خواہ ایک ہی شکایت کنندہ سے موصول ہو یا نہ ہو یا ایک یا زیادہ شکایت کنندگان/ فریقین کے ساتھ۔
  - شکایت بدسلوکی یا غیر سنجیدہ یا پریشان کن نوعیت کی نہیں ہے؛
  - اس طرح کے دعوؤں کے لئے لمیٹیشن ایکٹ، 1963 کے تحت مقرر کردہ حد کی مدت ختم ہونے سے پہلے ریگولیشن انٹیٹی سے شکایت کی گئی تھی؛
  - شکایت کرنے والے مکمل معلومات فراہم کرتا ہے جیسا کہ اسکیم کی شق 11 میں بیان کیا گیا ہے؛
  - شکایت کرنے والے کی طرف سے ذاتی طور پر یا وکیل کے علاوہ کسی مجاز نمائندے کے ذریعے درج کروائی جاتی ہے جب تک کہ وکیل متاثرہ شخص نہ ہو۔
- وضاحت 1: ذیلی شق (a) (2) کے مقاصد کے لئے، 'تحریری شکایت' میں دوسرے طریقوں سے کی گئی شکایات شامل ہوں گی جہاں شکایت کرنے والے کے ذریعے شکایت کرنے کا ثبوت پیش کیا جا سکتا ہے۔
- وضاحت 2: ذیلی شق (ii) (b) (2) کے مقاصد کے لئے، کارروائی کے اسی سبب کے سلسلے میں شکایت میں عدالت یا ٹریبونل کے سامنے زیر التوا یا فیصلہ شدہ مجرمانہ کارروائی یا کسی پولیس تفتیش میں شروع کی گئی کارروائی شامل نہیں ہے۔

ایک صارف شکایت کیسے درج کر سکتا ہے؟

شکایات <https://cms.rbi.org.in> پر آن لائن درج کی جاسکتی ہیں۔ شکایات براہ راست مخصوص ای میل "crpc@rbi.org.in" کے ذریعے بھی درج کی جاسکتی ہیں یا ریزرو بینک آف انڈیا، چوتھی منزل، سیکٹر 17، چندی گڑھ - 160017 میں قائم 'سینٹر لائزڈ ریسپٹ اور پروسیسنگ سینٹر' کو مادی تحریر میں بھیجا جاسکتا ہے۔ مزید برآں، ٹول فری نمبر 14448 کے ساتھ ایک رابطہ مرکز (صبح 9:30 تا شام 5:15 بجے) بھی ہندی، انگریزی اور اٹھ علاقائی زبانوں میں شروع کیا جا رہا ہے اور اسے دیگر ہندوستانی زبانوں کا احاطہ کرنے کے لئے بڑھایا جائے گا۔

اسکیم کی ایک کاپی آر بی آئی کی ویب سائٹ اور سی ایم ایس پورٹل (<https://cms.rbi.org.in>) پر دستیاب ہے۔ بینک نے تمام برانچوں میں مربوط اومبڈسمین اسکیم بھی آویزاں کی ہے۔

یہ اسکیم 12 نومبر 2021 سے نافذ العمل ہے۔

شکایت سے نمٹنے کے طریقہ کار، شکایت فارم وغیرہ کے بارے میں مزید تفصیلات کے لیے، گراہک برانچوں میں دکھائی گئی اسکیم کا حوالہ دے سکتا ہے۔