

آر بی آئی اومبڈمین اسکیم

اومبڈمین اسکیم 2021 کو ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) نے بینکس، NBFCs، اور ڈیجیٹل ادائیگی کے نظام کے صارفین کے شکایات کے تدارک کے طریقہ کار کو بہتر بنانے کے لیے متعارف کرایا ہے۔

ریگولیٹڈ اداروں کا احاطہ: اس اسکیم میں مندرجہ ذیل ریگولیٹڈ ادارے شامل ہیں:

- i. تمام کمرشل بینکس، ریجنل رورل بینکس، شیڈولڈ پرائمری (آر بی) کوآپریٹو بینکس اور نان-شیڈولڈ پرائمری (آر بی) کوآپریٹو بینکس جن کی جمع شدہ رقم پچھلے مالی سال کے آڈیٹڈ بیلنس شیٹ کے مطابق 50 کروڑ روپے یا اس سے زیادہ ہو۔
- ii. تمام نان بینکنگ فنانشل کمپنیاں (ہاؤسنگ فنانس کمپنیوں کو چھوڑ کر) جو (الف) ڈپازٹ لینے کی مجاز ہوں؛ یا (ب) صارفین سے براہ راست معاملات رکھتی ہوں، اور جن کی اثاثوں کی مالیت پچھلے مالی سال کے آڈیٹڈ بیلنس شیٹ کے مطابق 100 کروڑ روپے یا اس سے زیادہ ہو۔
- iii. اسکیم کے تحت تعریف کردہ سسٹم کے تمام شرکاء۔

اہم نمایاں خصوصیات درج ذیل ہیں:

1. ایک ملک، ایک اومبڈمین
 - متعدد اسکیموں کے بجائے، اب صارفین کے لیے شکایات درج کرنے کا ایک ہی پلیٹ فارم موجود ہے۔
 2. سنٹرلائزڈ رسپٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر (CRPC) شکایات کے موصول ہونے اور ان کے تدارک کے لیے RBI نے سنٹرلائزڈ رسپٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر (CRPC) قائم کیا ہے۔
 3. "خدمت میں کمی" کا نقطہ نظر
 - اس اسکیم میں شکایات کی مخصوص وجوہات کی فہرست دینے کے بجائے خدمت میں کمی سے متعلق شکایات شامل ہیں۔
 - اس وسیع تعریف کی وجہ سے صارفین کے لیے شکایات درج کرنا آسان ہو گیا ہے۔
 4. آن لائن شکایت درج کرنے کی سہولت (CMS پورٹل کے ذریعے)
 - صارفین RBI کے شکایت مینجمنٹ سسٹم (CMS) پورٹل کے ذریعے آن لائن شکایات درج کر سکتے ہیں:
- <https://cms.rbi.org.in>
- شکایات ای میل یا خط کے ذریعے بھی جمع کرائی جا سکتی ہیں۔ ذیل میں تفصیلات ہیں۔

سنٹرلائزڈ رسپٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر (CRPC) سے رابطے کی تفصیلات: پتہ: ریزرو بینک آف انڈیا، سیکٹر 17، چندی گڑھ۔
160017، انڈیا فون: +911722721071 فیکس: +911722701252 ای میل: crpc@rbi.org.in

اس اسکیم کے بارے میں مزید تفصیلات کے لیے ہماری ویب سائٹ ملاحظہ کریں: www.findocfinvest.com

آر بی ائی اومینڈز مین اسکیم

پرنسپل نوڈل آفیسر کی تفصیلات:

نام: جناب ارون ایس

ای میل: arun.s@myfindoc.com

فون نمبر: 9916912198