

ریزرو بینک آف انڈیا مربوط محتسب اسکیم 2021

نمایاں خصوصیات

محتسب اسکیم میں اثاثوں کے سائز والی غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیوں کو لینے والے تمام ڈپازٹ کا احاطہ کیا گیا ہے = روپے 100 کروڑ کسٹمر انٹرفیس (اس کے چھوڑ کر: انفراسٹرکچر فنانس کمپنیاں، کور انویسٹمنٹ کمپنیاں، انفراسٹرکچر ڈیٹ فنڈ اور NBFCs لیکویڈیشن کے تحت)

"خدمت میں کمی" کا مطلب کسی بھی مالی خدمت میں کوتاہی یا کوتاہی ہے، جسے ریگولیٹڈ ادارے کو قانونی یا دیگر طور پر فراہم کرنا ضروری ہے، جس کے نتیجے میں گاہک کو مالی نقصان یا نقصان ہوسکتا ہے یا نہیں۔

شکایت کی بنیادیں

کوئی بھی گاہک کسی ریگولیٹڈ ادارے کے عمل یا کوتاہی سے ناراض ہوتا ہے جس کے نتیجے میں سروس میں کمی واقع ہو سکتی ہے وہ اس اسکیم کے تحت ذاتی طور پر یا کسی مجاز نمائندے کے ذریعے شکایت درج کرا سکتا ہے جیسا کہ "خدمت میں کمی" کے تحت وضاحت کی گئی ہے۔

شکایت کی عدم دیکھ بھال کی بنیاد

ان شکایات کے بارے میں جاننے کے لئے جو اس اسکیم کے تحت قابل برقرار نہیں ہیں، براہ کرم **RBI** مربوط محتسب اسکیم 2021 کی کلاز 10 کا حوالہ دیں

گاہک شکایت کیسے درج کرا سکتا ہے؟

| | | | | |
|--------------------------------|----------------------|--|---|--|
| متعلقہ NBFC کو تحریری نمائندگی | ایک ماہ کے اختتام پر | اگر NBFC کی طرف سے کوئی جواب نہیں ہے یا گاہک NBFC کے جواب سے غیر مطمئن رہتا ہے | اگر گاہک نے کسی فورم سے رابطہ نہیں کیا ہے | RBI محتسب کے پاس شکایت درج کرائیں (NBFC کے جواب کے ایک سال بعد نہیں) |
|--------------------------------|----------------------|--|---|--|

محتسب کا شکایت درج کرنے والا پورٹل:

<https://cms.rbi.org.in>

سینٹر لائزڈ رسید اینڈ پروسیسنگ سینٹر (CRPC) کی رابطہ تفصیلات

پتہ: سینٹر لائزڈ رسید اینڈ پروسیسنگ سینٹر (CRPC)، ریزرو بینک آف انڈیا، 4ویں فلور، سیکٹر 17، چندی گڑھ - 160017

T ٹول فری نمبر۔ 14448

پرنسپل نوڈل آفیسر کا نام اور رابطہ کی تفصیلات

نام: محترمہ پریتی سنگھ

ٹیلی فون: 022 - 62260248

ای میل ID:

axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

محتسب فیصلہ کیسے لیتا ہے؟

- محتسب کے سامنے کارروائی کا خلاصہ نوعیت کا ہے
- مصالحت کے ذریعے تصفیے کو فروغ دیتا ہے اگر نہیں پہنچا تو ایوارڈ/آرڈر جاری کر سکتا ہے

اگر کوئی گاہک محتسب کے فیصلے سے مطمئن نہ ہو تو کیا وہ اپیل کر سکتا ہے؟

جی ہاں، اگر محتسب کا فیصلہ قابل اپیل ہے تو رابطہ کریں - اپیلیٹ اتھارٹی - اس اسکیم کو چلانے والے ریزرو بینک کے محکمے کے انچارج ایگزیکٹو ڈائریکٹر

- نوٹ: • یہ تنازعات کے حل کا متبادل طریقہ کار ہے
- گاہک کو کسی بھی مرحلے پر ازالہ کے لئے کسی بھی دوسری عدالت/ فورم/ اتھارٹی سے رجوع کرنے کی آزادی ہے۔

اسکیم کی مزید تفصیلات کے لئے <https://www.rbi.org.in> کا حوالہ دیں۔