ریزرو بینک – مربوطہ اومبڈسمین اسکیم)آر بی–آئی او ایس(، 2026
نمایاں خصوصیات

اسکیم کے بارے میں اور نمایاں خصوصیات

ریزرو بینک – مربوطہ اومبڈسمین اسکیم)آر بی–آئی او ایس(، 2026 ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) کی جانب سے آر بی آئی کے زیرِ نگرانی اداروں (RE) کے صارفین کے لیے قائم کردہ ایک متحدہ شکایات ازالہ نظام ہے۔ یہ اسکیم 1 جولائی 2026 سے نافذ العمل ہوگی اور 2021 کی سابقہ مربوط اومبڈسمین اسکیم کی جگہ لے گی۔ اس کا بنیادی مقصد اسکیم کے تحت شامل ریگولیٹڈ اداروں کے خلاف شکایات کے حل کے لیے کم خرچ، تیز رفتار اور غیر محاذ آرائی پر مبنی متبادل نظام فراہم کرنا ہے۔

اطلاق

کوئی بھی صارف جو کسی ریگولیٹڈ ادارے (RE) کی جانب سے خدمات میں کمی (deficiency in service) کا شکار ہوا ہو، وہ اس اسکیم کے تحت شکایت درج کرانے کا حق رکھتا ہے۔ اس اسکیم کے دائرہ کار میں شامل اداروں میں کمرشل بینک، علاقائی دیہی بینک، کوآپریٹو بینک، اہل نان بینکنگ مالیاتی کمپنیاں (NBFCs)، نان بینک پری پیڈ پیمنٹ انسٹرومنٹ (PPI) جاری کنندگان اور کریڈٹ انفارمیشن کمپنیاں شامل ہیں۔

اسکیم کے تحت شکایات کے ازالے کا طریقہ کار

A. شکایت کی بنیادیں (Grounds of Complaint):

کوئی بھی صارف جو کسی ریگولیٹڈ ادارے (RE) کے کسی عمل یا کوتاہی سے متاثر ہو، جس کے نتیجے میں خدمات میں کمی واقع ہوئی ہو، اس اسکیم کے تحت ذاتی طور پر یا کسی مجاز نمائندے کے ذریعے شکایت درج کرا سکتا ہے۔

"مجاز نمائندہ "سے مراد ایسا شخص ہے)وکیل کے علاوہ (جسے تحریری طور پر مناسب طریقے سے مقرر اور مجاز بنایا گیا ہو تاکہ وہ آر بی آئی اومبڈسمین کے سامنے کارروائی میں شکایت کنندہ کی نمائندگی کر سکے۔

B. شکایت کے قابلِ سماعت ہونے کی بنیادیں (Grounds for Maintainability of a Complaint):

I. اس اسکیم کے تحت شکایت اسی صورت میں قابلِ سماعت ہوگی جب درج ذیل شرائط پوری ہوں:

a. شکایت براہِ راست آر بی آئی اومبڈسمین کو بھیجی گئی ہو۔ تاہم، ایسی مراسلت شامل نہیں ہوگی جس میں ریزرو بینک کو محض نقل (cc) میں رکھا گیا ہو)چاہے ای میل یا تحریری صورت میں ہو(؛ اور

b. شکایت کنندہ نے شکایت خود درج کرائی ہو یا کسی مجاز نمائندے کے ذریعے درج کرائی ہو، جو وکیل نہ ہو، الا یہ کہ وکیل خود متاثرہ شخص ہو؛ اور

c. شکایت کنندہ اسکیم کی شق 11 کے مطابق مکمل معلومات فراہم کرے؛ اور

d. شکایت بدتمیزی پر مبنی، بے بنیاد یا ایذاء رسانی کے ارادے سے نہ ہو؛ اور

e. شکایت کنندہ نے اسکیم کے تحت شکایت درج کرانے سے قبل متعلقہ ریگولیٹڈ ادارہ (RE) کو تحریری طور پر یا کسی اور ذریعے سے شکایت کی ہو، اور اس کا ثبوت فراہم کر سکے؛ اور

f. ریگولیٹڈ ادارے کی جانب سے شکایت موصول ہونے کے بعد شکایت کنندہ کو 30 دن کے اندر یا ریزرو بینک، نیشنل پیمنٹس کارپوریشن آف انڈیا، یا کارڈ نیٹ ورک رہنما اصولوں کے تحت مقررہ مدت)جو بھی زیادہ ہو (میں کوئی جواب موصول نہ ہوا ہو؛ یا شکایت کنندہ موصولہ جواب/حل سے مطمئن نہ ہو؛ اور

g. شکایت آر بی آئی اومبڈسمین کے پاس اس تاریخ سے 90 دن کے اندر درج کرائی گئی ہو جب شق)1((f) میں دی گئی مدت ختم ہوئی ہو یا متعلقہ ریگولیٹڈ ادارے کی آخری مراسلت کی تاریخ سے، جو بھی بعد میں ہو؛ اور

h. شکایت اسی نوعیت کے معاملے سے متعلق نہ ہو جو پہلے ہی آر بی آئی اومبڈسمین کے دفتر میں زیرِ التوا ہو، چاہے وہ اسی شکایت کنندہ یا ایک سے زائد شکایت کنندگان کی جانب سے موصول ہوئی ہو؛ یا

i. شکایت اسی نوعیت کے معاملے سے متعلق نہ ہو جس پر آر بی آئی اومبڈسمین کے دفتر میں پہلے ہی میرٹ کی بنیاد پر فیصلہ یا کارروائی ہو چکی ہو، چاہے وہ اسی شکایت کنندہ یا ایک سے زائد شکایت کنندگان کی جانب سے موصول ہوئی ہو؛ اور

j. شکایت اسی نوعیت کے معاملے سے متعلق نہ ہو جو کسی عدالت، ٹریبونل، ثالث (Arbitrator) یا کسی اور عدالتی یا نیم عدالتی فورم کے سامنے زیرِ التوا ہو، چاہے وہ اسی شکایت کنندہ یا ایک سے زائد شکایت کنندگان کی جانب سے موصول ہوئی ہو۔

k. یا کسی دیگر عدالتی یا نیم عدالتی فورم (Arbitrator) شکایت اسی نوعیت کے معاملے سے متعلق نہ ہو جس پر کسی عدالت، ٹریبونل، ثالث کی جانب سے پہلے ہی میرٹ کی بنیاد پر فیصلہ یا کارروائی ہو چکی ہو، چاہے وہ اسی شکایت کنندہ یا ایک سے زائد شکایت کنندگان کی جانب سے موصول ہوئی ہو؛ اور

l. متعلقہ ریگولیٹڈ ادارے (RE) کو شکایت، دعوے کے لیے قانونِ معیاد، 1963 کے تحت مقررہ مدتِ معیاد ختم ہونے سے پہلے کی گئی ہو

II. درج ذیل امور سے متعلق شکایات اس اسکیم کے دائرہ کار سے خارج ہیں:

a. ایسے معاملات جو کسی ریگولیٹڈ ادارے (RE) کے کاروباری فیصلے یا تجارتی صوابدید سے متعلق ہوں؛
b. کسی وینڈر اور ریگولیٹڈ ادارے کے درمیان تنازعہ؛
c. ریگولیٹڈ ادارے کی مینجمنٹ یا ایگزیکٹوز کے خلاف شکایات؛
d. وہ شکایت جو کسی ریگولیٹڈ ادارے کی جانب سے عدالتی/نیم عدالتی، قانونی یا قانون نافذ کرنے والے ادارے کے احکامات کی تعمیل میں کی گئی کارروائی سے پیدا ہوئی ہو؛
e. وہ خدمات جو ریزرو بینک کے ریگولیٹری دائرہ اختیار میں شامل نہ ہوں؛
f. ریگولیٹڈ اداروں کے درمیان تنازعہ؛
g. ریگولیٹڈ ادارے کے ملازم اور آجر کے تعلق سے متعلق تنازعہ؛
h. ایسی شکایات جن کے ازالے کے لیے کریڈٹ انفارمیشن کمپنیز (ریگولیشن) ایکٹ، 2005 کی دفعہ 18 کے تحت پہلے ہی طریقہ کار فراہم کیا گیا ہو؛ اور
i. ایسے صارفین سے متعلق شکایات جو اس اسکیم کے دائرہ کار میں شامل نہ ہوں۔

III. وہ شکایات جو شق (**I**) یا جو اوپر شق (**II**) میں بیان کردہ اہلیت کی شرائط پر پوری نہ اتریں یا جو اوپر شق (**II**) میں شامل ہوں، انہیں ابتدائی مرحلے پر بغیر مزید جانچ کے ناقابلِ سماعت قرار دے کر مسترد کر دیا جائے گا، اور اس بارے میں شکایت کنندہ کو مناسب اطلاع فراہم کی جائے گی۔

شکایت درج کرانے کا طریقہ کار

شکایات درج ذیل میں سے کسی بھی ذریعے سے جمع کرائی جا سکتی ہیں:

(1) **آن لائن** ریزرو بینک کے کمپلینٹ مینجمنٹ سسٹم پورٹل کے ذریعے **cms.rbi.org.in**;

(2) **بذریعہ ای میل**، جو سی آر پی سی (CRPC)، ریزرو بینک آف انڈیا کو ارسال کی جائے؛ یا

(3) **تحریری صورت میں** بذریعہ ڈاک یا بذریعہ ہاتھ جمع کرا کر، جس پر شکایت کنندہ یا اس کے مجاز نمائندے کے دستخط ہوں، اور اسے سی آر پی سی (CRPC) کے نام بھیجا جائے۔ ریزرو بینک کے کسی بھی دفتر میں جمع کرائی گئی شکایات کو خودکار طور پر مزید کارروائی کے لیے سی آر پی سی کو بھیج دیا جائے گا۔

پتہ:
سنٹرلائزڈ ریسیپٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر، چوتھی منزل
ریزرو بینک آف انڈیا، سیکٹر-17، سنٹرل وسٹا، چندی گڑھ – 160017

اپنے ریگولیٹڈ ادارے (RE) کے پاس شکایت درج کرائیں

سب سے پہلے ریگولیٹڈ ادارے کے اندرونی شکایات ازالہ کے نظام سے رجوع کریں۔ یہ مرحلہ لازمی ہے — اس کے بغیر اومبڈسمین سے براہِ راست رجوع نہیں کیا جا سکتا جب تک کہ پہلے RE کے پاس شکایت درج نہ کرائی گئی ہو۔

→ 30 دن کے بعد

موصولہ جواب تسلی بخش نہ ہو یا شکایت جزوی طور پر حل کی گئی ہو/مکمل طور پر مسترد کر دی گئی ہو، یا شکایت درج کرانے کے 30 دن کے اندر کوئی جواب موصول نہ ہوا ہو۔

→ اگر صارف نے کسی دوسرے فورم سے رجوع نہیں کیا ہو

ومبڈسمین کے پاس شکایت درج کریں

شکایت آن لائن cms.rbi.org.in کے ذریعے، ای میل کے ذریعہ، یا دستخط شدہ تحریری صورت میں سنٹرلائزڈ ریسیپٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر (CRPC) کو جمع کرائی جا سکتی ہے۔

ریزرو بینک – مربوط اومبڈسمین اسکیم)آر بی–آئی او ایس(، 2026
نمایاں خصوصیات

اپیلیٹ اتھارٹی کے سامنے اپیل

(1) شکایت کنندہ، اگر ایوارڈ (فیصلہ) سے مطمئن نہ ہو، تو ایوارڈ موصول ہونے کی تاریخ سے 30 دن کے اندر اپیلیٹ اتھارٹی کے سامنے اپیل دائر کر سکتا ہے (جو کہ ریزرو بینک کے کنزیومر ایجوکیشن اینڈ پروٹیکشن ڈیپارٹمنٹ کے انچارج ایگزیکٹو ڈائریکٹر ہوتے ہیں)۔

(2) بشرطیکہ اپیلیٹ اتھارٹی، اگر وہ اس بات سے مطمئن ہو کہ شکایت کنندہ مقررہ مدت کے اندر اپیل دائر نہ کرنے کی معقول وجہ رکھتا تھا، تو مزید مدت کی اجازت دے سکتا ہے جو 30 دن سے زیادہ نہ ہو۔

ریزرو بینک کی جانب سے ایوارڈ)فیصلہ(

(1) جب تک کہ شکایت کو شق 16 کے تحت مسترد نہ کر دیا جائے، آر بی آئی اومبڈسمین درج ذیل صورتوں میں ایوارڈ)فیصلہ (جاری کرے گا:

a) کی جانب سے دستاویزات/معلومات فراہم نہ کرنا؛ (RE) شق 14(3) میں بیان کردہ کے مطابق ریگولیٹڈ ادارے یا

b) آر بی آئی اومبڈسمین کے سامنے پیش کیے گئے دستاویزات اور مواد کی بنیاد پر شق 14(8) کے تحت معاملہ حل نہ ہو پانا۔

بشرطیکہ ایوارڈ)فیصلہ (جاری کرنے سے قبل دونوں فریقین کو سنے جانے کا مناسب موقع فراہم کیا جائے)چاہے زبانی طور پر یا تحریری صورت میں(۔

(2) ایوارڈ)فیصلہ (کی ایک کاپی شکایت کنندہ اور ریگولیٹڈ ادارے (RE) کو بھیجی جائے گی۔.

(3) ایوارڈ)فیصلہ (اس وقت تک مؤثر نہیں ہوگا اور خودبخود ختم ہو جائے گا جب تک کہ شکایت کنندہ ایوارڈ کی نقل موصول ہونے کی تاریخ سے 30 دن کے اندر مکمل اور حتمی تصفیہ کے طور پر اس کی منظوری کا خط متعلقہ ریگولیٹڈ ادارے (RE) کو فراہم نہ کرے۔

(4) شکایت کنندہ کی جانب سے موصول ہونے والے منظوری کے خط کی تاریخ سے 30 دن کے اندر ایوارڈ)فیصلہ (پر عمل درآمد (RE) ریگولیٹڈ ادارہ کرے گا اور اس کی تعمیل کی اطلاع آر بی آئی اومبڈسمین کو دے گا، یا شق 17 کی دفعات کے تحت اپیلیٹ اتھارٹی کے سامنے اپیل دائر کرے گا۔

(5) اسکیم کے تحت قابلِ قبول معاوضے کی رقم:

a) اس اسکیم کے تحت زیرِ غور آنے والے تنازعہ کی رقم پر کوئی حد مقرر نہیں ہے۔

b) یہ اسکیم نتیجتی نقصانات (consequential loss) کے لیے **30 لاکھ روپے تک** معاوضہ دینے کی اجازت دیتی ہے۔

c) اس اسکیم کے تحت شکایت کنندہ کو ہراسانی/ذہنی اذیت کے ازالے کے لیے **3 لاکھ روپے تک** معاوضہ دینے کی اجازت ہے۔

نوٹ

- یہ ایک متبادل تنازعہ حل کرنے کا طریقہ کار ہے ۔
- شکایت کنندہ کو عدالت، ٹریبونل، ثالث (Arbitrator) یا کسی بھی دیگر مجاز فورم سے رجوع کرنے کی آزادی حاصل ہے
- اسکیم کی ایک نقل ہماری شاخوں)برانچز (میں بھی دستیاب ہے۔.