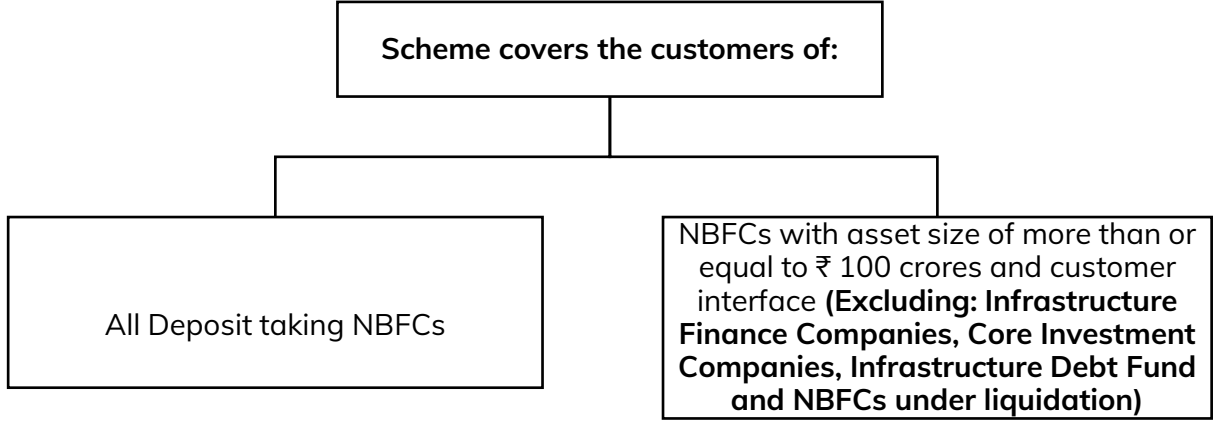


غیر بینکاری مالیاتی کمپنیوں کے لئے محتسب اسکیم، 2018:  
نمایاں خصوصیات



گاہک کی طرف سے شکایت درج کرانے کی بنیاد:

- (a) ڈپازٹس پر سود کی ادائیگی میں عدم ادائیگی یا غیر معمولی تاخیر؛
- (b) ریزرو بینک کی ہدایات کی پاسداری نہ کرنا، اگر کوئی ہو، ڈپازٹس پر شرح سود پر لاگو ہو؛
- (c) جمع کی ادائیگی میں عدم ادائیگی یا غیر معمولی تاخیر؛
- (d) گاہک کی جانب سے فراہم کردہ پوسٹ ڈیٹڈ چیک کی پیشکش میں غیر پیشکش یا غیر معمولی تاخیر؛
- (e) تحریری طور پر بتانے میں ناکامی، شرائط و ضوابط کے ساتھ منظور شدہ قرض کی رقم بشمول سالانہ شرح سود اور اس کے اطلاق کے طریقہ کار؛
- (f) مقامی زبان یا کسی زبان میں منظوری کے خط/ شرائط و ضوابط فراہم کرنے میں ناکامی یا انکار جیسا کہ قرض دار سمجھتا ہے؛
- (g) قرض دار کی سمجھ میں آنے والی مقامی زبان میں منظور شدہ شرائط و ضوابط میں کی جانے والی مجوزہ تبدیلیوں پر مناسب نوٹس فراہم کرنے میں ناکامی یا انکار؛
- (h) تمام واجبات کی ادائیگی پر قرض دار کو سکیورٹیز دستاویزات جاری کرنے میں ناکامی یا غیر معمولی تاخیر؛
- (i) قرض دار / گاہک کو مناسب پیشگی اطلاع کے بغیر چارجز عائد کرنا؛
- (j) معاہدے / قرض کے معاہدے میں قانونی طور پر قابل نفاذ بلٹ ان ری قبضہ شق فراہم کرنے میں ناکامی؛
- (k) سیکورٹی پر قبضہ کرنے سے پہلے (1) نوٹس کی مدت کے بارے میں معاہدے / قرض معاہدے میں شفافیت کو یقینی بنانے میں ناکامی؛ (2) وہ حالات جن کے تحت نوٹس کی مدت کو معاف کیا جاسکتا ہے؛ (سوم) سلامتی پر قبضہ کرنے کا طریقہ کار؛ (4) سیکورٹی کی فروخت/ نیلامی سے قبل قرض دار کو قرض کی ادائیگی کے لئے حتمی موقع دینے سے متعلق ایک شق؛ (وی) قرض دار کو دوبارہ قبضہ دینے کا طریقہ کار اور (ششم) سیکورٹی کی فروخت/ نیلامی کا طریقہ کار؛
- (l) ریزرو بینک کی جانب سے غیر بینکاری مالیاتی کمپنیوں کو جاری کردہ ہدایات کی عدم پاسداری؛
- (m) غیر بینکاری مالیاتی کمپنیوں کے لئے منصفانہ طریقوں کے ضابطہ کے بارے میں ریزرو بینک رہنما خطوط کی دیگر دفعات میں سے کسی کی پاسداری نہ کرنا۔

گاہک شکایت کیسے درج کرا سکتا ہے؟

مرحلہ 1 - متعلقہ این بی ایف سی کو تحریری نمائندگی۔

مرحلہ 2 - ایک ماہ کے آخر میں اگر گاہک فارم این بی ایف سی کو کوئی جواب موصول نہیں ہوتا ہے یا گاہک این بی ایف سی کے جواب سے غیر مطمئن رہتا ہے اور اگر گاہک نے کسی فورم سے رابطہ نہیں کیا ہے تو گاہک این بی ایف سی محتسب کے پاس این بی ایف سی کے جواب کے بعد سے ایک سال کے بعد شکایت درج کرا سکتا ہے۔

## 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 نہیں ہے تو کیا وہ اپیل کر سکتا ہے؟

جی ہاں، اگر محتسب کا فیصلہ قابل اپیل ہے۔

اپیلیٹ اتھارٹی: ڈپٹی گورنر، آر بی آئی

نوٹ:

- یہ ایک متبادل تنازعہ حل کرنے کا طریقہ کار ہے
- گاہک کو کسی بھی مرحلے پر ازالہ کے لئے کسی بھی دوسری عدالت/ فورم/ اتھارٹی سے رجوع کرنے کی آزادی ہے

این بی ایف سی کے لئے اومبڈسمین کا پتہ اور آپریشن کا علاقہ

ایس این	وسط	این بی ایف سی محتسب کے دفتر کا پتہ	آپریشن کا علاقہ
1.	چنئی	سی/او ریزرو بینک آف انڈیا فورٹ گلاسیس، چنئی 001 600 ایس ٹی ڈی کوڈ: 044 ٹیلی فون نمبر : 25395964 فیکس نمبر : 25395488 ای میل : cms.nbfcochennai@rbi.org.in	تمل ناڈو، انڈمان اور نکوبار جزائر، کرناٹک، آندھرا پردیش، تلنگانہ، کیرالہ، مرکز کے زیر انتظام علاقہ لکشدیپ اور مرکز کے زیر انتظام علاقہ پٹوچیری
2.	ممبئی	سی/او ریزرو بینک آف انڈیا آر بی آئی ہائیکلا آفس بلڈنگ ممبئی سینٹرل ریلوے اسٹیشن ہائیکلا، ممبئی-008 400 ٹیلی فون نمبر : 1280 2300 022 فیکس نمبر : 23022024 022 ای میل : cms.nbfcomumbai@rbi.org.in	مہاراشٹر، گوا، گجرات، مدھیہ پردیش، چھتیس گڑھ، مرکز کے زیر انتظام علاقے دادرا اور نگر حویلی، دامن اور دیو
3.	نئی دہلی	سی/او ریزرو بینک آف انڈیا سنسد مارگ نئی دہلی-110001 ٹیلی فون نمبر: 01123724856 فیکس نمبر : 19-23725218 011 ای میل : cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in	دہلی، اترپردیش، اترکھنڈ، ہریانہ، پنجاب، مرکز کے زیر انتظام علاقہ چندی گڑھ ہماچل پردیش اور راجستھان اور ریاست جموں و کشمیر
4.	کولکتہ	سی/او ریزرو بینک آف انڈیا 15، نیتا جی سبھاش روڈ کولکتہ-001 700 ایس ٹی ڈی کوڈ: 033 ٹیلی فون نمبر : 22310217 فیکس نمبر : 22305899 ای میل : cms.nbfcoolkata@rbi.org.in	مغربی بنگال، سکم، اڑیسہ، آسام، اروناچل پردیش، منی پور، میگھالیہ، میزورم، ناگالینڈ، تریپورہ، بہار اور جھارکھنڈ

ہیں آر بی آئی سی ایم ایس پورٹل میں شکایت درج کرائی جاسکتی ہے

کمپنی کے افسران کا نام اور رابطہ تفصیلات

غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیوں 2018 کے لئے محتسب اسکیم کی تعمیل میں صارفین کے فائدے کے لئے این بی ایف سی محتسب کی رابطہ تفصیلات ظاہر کرے گا جن سے ناراض فریق کو شکایات کی جانی ہیں۔

پتہ	ای میل آئی ڈی	افسر کی نامزدگی	افسر کا نام
گراؤنڈ فلور، سالارپوریا بزنس سینٹر، نمبر 93، چوتھا بی کراس روڈ، چوتھا اے بلاک، کورامنگلا انڈسٹریل لے آؤٹ، بنگلور-560095	help@navi.com	شکایات افسر	سوگندھا شرما
گراؤنڈ فلور، سالارپوریا بزنس سینٹر، نمبر 93، چوتھا بی کراس روڈ، چوتھا اے بلاک، کورامنگلا انڈسٹریل لے آؤٹ، بنگلور-560095	ombudsman.nfpl@navi.com	پرنسپل نوڈل آفیسر	ڈمپل جے شاہ

## ضمیمہ

شکایت کی شکل (درج کرائی جائے) این بی ایف سی محتسب کے پاس (شکایت کنندہ کے ذریعہ بھری جائے)

کو:

این بی ایف سی محتسب  
این بی ایف سی محتسب کے دفتر کی جگہ ..

پیارے صاحب،

ذیلی: کے خلاف شکایت .....(این بی ایف سی برانچ کا نام) کی.....! (این بی ایف سی کا نام) شکایت کی تفصیلات  
درج ذیل ہیں:

1. شکایت کنندہ کا نام .....
2. شکایت کنندہ کا مکمل پتہ.....!.....!.....! "پن کوڈ"..... فون نمبر/ فیکس نمبر ..  
ای میل.....
3. (برانچ کا نام اور مکمل پتہ اور این بی ایف سی کا مکمل پتہ) کے خلاف شکایت.....  
پن کوڈ.....  
فون نمبر / فیکس نمبر ..
4. این بی ایف سی اکاؤنٹ کی تفصیلات (اگر کوئی ہیں) .....
- (براہ کرم شکایت کے موضوع سے متعلق اکاؤنٹ کی تعداد اور نوعیت یعنی ڈپازٹ/ قرض اکاؤنٹ وغیرہ بیان کریں۔)
5. (الف) شکایت کنندہ کی جانب سے این بی ایف سی کو پہلے ہی کی گئی نمائندگی کی تاریخ (براہ کرم نمائندگی کی ایک  
کاپی بند کریں) .....
- (ب) کیا شکایت کنندہ کی طرف سے کوئی یاد دہانی بھیجی گئی تھی؟ ہاں/نہیں (براہ کرم یاد دہانی کی ایک کاپی بند کریں)
6. شکایت کا موضوع (براہ کرم اسکیم کی شق 8 کا حوالہ دیں) .....
7. شکایت کی تفصیلات:  
(اگر جگہ کافی نہیں ہے تو براہ کرم علیحدہ ورق بند کریں) .....
8. کیا این بی ایف سی کی جانب سے کوئی جواب (متعلقہ این بی ایف سی کو نمائندگی ملنے کے ایک ماہ کے اندر اندر)  
موصول ہوا ہے؟ ہاں/ نہیں اگر ہاں تو براہ کرم جواب کی ایک کاپی بند کریں)
9. این بی ایف سی محتسب سے راحت کی نوعیت طلب .....!  
(براہ کرم اپنے دعوے کی حمایت میں دستاویزی ثبوت کی ایک کاپی، اگر کوئی ہو، بند کریں)
10. مالی نقصان کی نوعیت اور حد، اگر کوئی ہو، شکایت کنندہ نے معاوضے کے ذریعے دعویٰ کیا ہے (براہ کرم اسکیم کی  
شق 12 (5) اور 12 (6) کا حوالہ دیں) روپے.....  
بند دستاویزات کی فہرست: (براہ کرم تمام دستاویزات کی ایک کاپی بند کریں)

اعلان:

(i) میں/ ہم، شکایت کنندہ/ اس میں اعلان کرتے ہیں کہ:  
(a) اوپر جو معلومات یہاں پیش کی گئی ہیں وہ صحیح اور صحیح ہیں؛ اور

(b) میں نے مندرجہ بالا کالموں اور اس کے ساتھ جمع کرائی گئی دستاویزات میں بیان کردہ کسی بھی حقیقت کو چھپایا یا غلط انداز میں پیش نہیں کیا ہے۔

(ii) یہ شکایت اسکیم کی شق 9(اے) اور (ب) کی دفعات کے مطابق شمار کی گئی ایک سال کی مدت ختم ہونے سے پہلے درج کی جاتی ہے۔

(iii) موجودہ شکایت کا موضوع کبھی بھی میرے/ ہمارے ذریعہ یا اس موضوع سے متعلق کسی بھی فریق کی طرف سے این بی ایف سی محتسب کے دفتر کے سامنے میرے علم کے مطابق نہیں لایا گیا ہے۔

(iv) موجودہ شکایت کے موضوع کا فیصلہ کسی فورم/ عدالت/ ثالث کے پاس زیر التوا نہیں ہے۔

(v) میں/ ہم این بی ایف سی کو اختیار دیتے ہیں کہ وہ ہمارے ذریعہ پیش کردہ ایسی کسی بھی معلومات/ دستاویزات کو این بی ایف سی محتسب کو ظاہر کرے اور انکشاف کرے جس کا انکشاف این بی ایف سی محتسب کی رائے میں ضروری ہے اور ہماری شکایت کے ازالے کے لئے ضروری ہے۔

(vi) میں نے این بی ایف سی، 2018 کے لئے محتسب اسکیم کے مندرجات کو وفاداری سے نوٹ کیا ہے،

(شکایت کنندہ کے دستخط)

**نامزدگی** - (اگر شکایت کنندہ این بی ایف سی محتسب کے سامنے یا این بی ایف سی محتسب کے دفتر میں پیش ہونے اور اپنی طرف سے درخواستیں پیش کرنے کے لئے اپنے نمائندے کو نامزد کرنا چاہتا ہے تو مندرجہ ذیل اعلامیہ پیش کیا جانا چاہئے۔)

میں/ ہم مندرجہ بالا نام شکایت کنندہ/ اس کے ذریعہ جناب/ محترمہ کو نامزد کرتے ہیں۔ جو ایڈووکیٹ نہیں ہے اور جس کا پتہ ہے ..... اس شکایت کی تمام کارروائیوں میں میرے نمائندے کی حیثیت سے اور اس بات کی تصدیق کرتے ہیں کہ اس کی طرف سے دیا گیا کوئی بھی بیان، قبولیت یا رد مجھ پر لازم ہوگا۔ اس نے میری موجودگی میں نیچے دستخط کیے ہیں۔

**قبول**

(نمائندہ کے دستخط)

(شکایت کنندہ کے دستخط)

نوٹ: اگر ان لائن جمع کرایا جائے تو شکایت پر دستخط کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔