

THE RESERVE BANK OF INDIA - INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME, 2021 SALIENT FEATURES	ریزرو بینک آف انڈیا - انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم، 2021 نمایاں خصوصیات
The Ombudsman Scheme Covers Customers of	اومبڈسمین اسکیم صارفین کا احاطہ کرتا ہے
All deposit taking NBFC	NBFC لینے والے تمام ڈپازٹ
NBFCs with assets size > = Rs. 100 Crores + Customer Interface (Excluding Infrastructure finance companies, Core Investment Companies, Infrastructure Debt Fund, and NBFCs under Liquidation).	NBFCs اثاثوں کے سائز کے ساتھ > = 100 کروڑ روپے + کسٹمر انٹرفیس (انفراسٹرکچر فنانس کمپنیوں، بنیادی سرمایہ کاری کرنے والی کمپنیوں، انفراسٹرکچر ڈیٹ فونڈ، اور لیکویڈیشن کے ماتحت NBFCs کو چھوڑ کر)۔
"Deficiency in service" means a shortcoming or an inadequacy in any financial service, which the Regulated Entity is required to provide statutorily or otherwise, which may or may not result in financial loss or damage to the customer.	"خدمت میں نقص" کا مطلب ہے کسی بھی مالیاتی خدمات میں ایک کوتاہی یا ناکافی، جسے ریگولیٹڈ ادارے کو قانونی طور پر یا دوسری صورت میں فراہم کرنے کی ضرورت ہے، جس کے نتیجے میں صارف کو مالی نقصان یا خسارہ ہو سکتا ہے یا نہیں ہو سکتا ہے۔
Grounds for Complaint: Any customer aggrieved by an act or omission of a Regulated Entity resulting in deficiency in service may file a complaint under the Scheme personally or through an Authorised representative.	شکایت کے اسباب: کوئی بھی صارف جو کسی ریگولیٹڈ ادارے کے کسی عمل یا کوتاہی سے پریشان ہے جس کے نتیجے میں سروس میں کمی واقع ہوتی ہے وہ ذاتی طور پر یا کسی مجاز نمائندے کے ذریعے اسکیم کے تحت شکایت درج کرا سکتا ہے۔
How can a customer file complaint?	کسٹمر شکایت کیسے درج کرے؟
Written Representation to NBFC Concerned	متعلقہ NBFC کو تحریری پیش کش
At the end of one month	مہینے کے آخر میں
If there is no reply from NBFC or the Customer remains dissatisfied with the reply from NBFC	اگر NBFC کی طرف سے کوئی جواب نہیں ہے یا صارف NBFC کے جواب سے مطمئن نہیں ہے
If the Customer has not approached any Forum	اگر صارف نے کسی فورم سے رابطہ نہیں کیا ہے
File a Complaint with RBI Ombudsman (Not later than one year after the reply from NBFC or 1 year and 30 days if no reply is received from NBFC)	RBI اومبڈسمین کے پاس شکایت درج کریں (NBFC کی جانب سے جواب کے ایک سال بعد یا NBFC سے جواب نہ ملنے پر 1 سال اور 30 دن بعد)
The Name and Contact details of Principal Nodal Officer: Mr. Anupam Mishra (Grievance Redressal Officer of the Company) 8108326615/anupam.mishra@svatantra.adityabirla.com	پرنسپل نوڈل آفیسر کا نام اور رابطہ کی تفصیلات: جناب انوپم مشرا (کمپنی کے شکایات کا ازالہ کرنے والے آفیسر) anupam.mishra@svatantra.adityabirla.com/8108326615
Complaint Lodging Portal of the Ombudsman: https://cms.rbi.org.in Contact details of Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC) Email id: crpc@rbi.org.in Address: Centralised Receipt and Processing Centre Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh – 160017	اومبڈسمین کے شکایات درج کرنے کا پورٹل: https://cms.rbi.org.in کانٹیکٹ ڈیٹیلز آف سنٹرلائزڈ رسیپٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر (CRPC) سے رابطہ کی تفصیلات: crpc@rbi.org.in پتہ: سنٹرلائزڈ رسیپٹ اینڈ پروسیسنگ سینٹر ریزرو بینک آف انڈیا، فورٹھ فلور، سیکٹر 17، چندی گڑھ - 160017
How does Ombudsman take a decision?	اومبڈسمین فیصلہ کیسے لیتا ہے؟
- Proceedings before Ombudsman are summary in nature - Promotes settlement through conciliation If not reached, can issue Award/Order.	- اومبڈسمین کے سامنے کارروائیاں سما نویت کی ہوتی ہیں۔ - مفاہمت کے ذریعے تصفیہ کو فروغ دیتا ہے اگر کام نہیں ہوتا ہے، ایوارڈ/آرڈر جاری کر سکتا ہے۔
Can a customer appeal if not satisfied with the decision of the Ombudsman?	کیا صارف اومبڈسمین کے فیصلے سے مطمئن نہ ہونے پر اپیل کر سکتا ہے؟
Yes, if Ombudsman's decision is appealable, contact - The Appellate Authority - the Executive Director in charge of the Department of Reserve Bank administering this Scheme.	ہاں، اگر محتسب کا فیصلہ قابل اپیل ہے، تو - ایپلیٹ اتھارٹی - اس اسکیم کا انتظام کرنے والے ریزرو بینک کے محکمہ کے انچارج ایگزیکٹو ڈائریکٹر سے رابطہ کریں۔
Note: This is an Alternate Dispute Resolution mechanism The customer is at liberty to approach any other court/forum/authority for the redressal at any stage	نوٹ: یہ ایک الٹرنیٹ ڈسپوٹ ریزولوشن مکیزم ہے گاہک کو کسی بھی مرحلے پر ازالے کے لیے کسی دوسری عدالت/فورم/اتھارٹی سے رجوع کرنے کی آزادی ہے۔

