

اہم خصوصیات

محتسب اسکیم، 2026 میں ان تمام غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیوں کا احاطہ ہوتا ہے جو پچھلے مالی سال کی آڈٹ شدہ بیلنس شیٹ کی تاریخ کے مطابق ₹ 100 کروڑ اور اس سے زیادہ کے اثاثوں کے ساتھ ڈپازٹس قبول کرنے یا کسٹمر انٹرفیس رکھنے کی مجاز ہیں۔

”کسٹمر“ کا مطلب وہ شخص ہے جو Axis Finance (ایکسس فائننس) کے ذریعہ فراہم کردہ خدمت کا استعمال کرتا ہے، یا اس کے لیے درخواست دہندہ ہے

”خدمت میں کمی“ کا مطلب ہے کسی بھی خدمت میں کوئی ایسی کوتاہی یا ناکافی پن، جسے منظم ادارے کو قانونی طور پر یا دوسری صورت میں فراہم کرنے کی ضرورت ہے، جس کے نتیجے میں کسٹمر کو مالی نقصان ہونے یا نہ ہونے کا امکان ہے۔

”شکایت“ کا مطلب تحریری طور پر ایک نمائندگی ہے، جس میں کسی منظم ادارے کی جانب سے خدمت میں کمی کا الزام لگایا جاتا ہے، جو اس کے گاہک یا اس کے مجاز نمائندے کے ذریعہ جمع کرایا جاتا ہے، اور اسکیم کی دفعات کے تحت راحت کا مطالبہ کیا جاتا ہے؛

شکایت کی بنیادیں

خدمت میں کمی کے نتیجے میں منظم ادارے کے عمل یا کوتاہی سے پریشان کوئی بھی صارف ذاتی طور پر یا کسی مجاز نمائندے کے ذریعہ اسکیم کے تحت شکایت درج کرا سکتا ہے۔

خدمت میں ہونے والی کسی بھی کمی کے لیے شکایت درج کروائی جا سکتی ہے، جس میں تاخیر، عدم تعمیل، غلط وصولی، یا آر بی آئی کے رہنما خطوط پر عمل نہ کرنا شامل ہے۔

شکایت کو برقرار رکھنے کی بنیادیں

ان شکایات کے بارے میں جاننے کے لیے جو اس اسکیم کے تحت قابل انتظام ہیں، براہ کرم آر بی آئی کی مربوط محتسب اسکیم، 2026 کی شق 10 ملاحظہ کریں۔

شکایت صرف اس صورت میں برقرار رکھنے کے قابل ہے جب:

- اسے سب سے پہلے ایکسس فائننس لمیٹڈ کے ساتھ درج کیا گیا ہے
- 30 دنوں کے اندر کوئی جواب موصول نہیں ہوا یا ایکسس فائننس لمیٹڈ کے ذریعہ فراہم کردہ جواب غیر اطمینان بخش ہے۔
- شکایت مقررہ وقت کے اندر درج کی جاتی ہے
- کسی عدالت/ٹریبونل کے سامنے معاملہ زیر التوا نہیں ہے
- تمام شکایات آر بی آئی کے مرکزی وصولی اور عمل کاری مرکز (CRPC) کے ذریعہ موصول ہوتی ہیں اور ان پر کارروائی کی جاتی ہے۔ ابتدائی جانچ پڑتال برقرار رکھنے کے معیار کی بنیاد پر کی جاتی ہے۔

شکایت کی عدم برقراری کی بنیادیں آر بی آئی کی مربوط محتسب اسکیم، 2026 کی شق 10(2) کے تحت آتی ہیں۔

کسٹمر شکایت کیسے درج کر سکتا ہے؟

متعلقہ NBFC کو تحریری نمائندگی	30 روز بعد	اگر NBFC کی طرف سے کوئی جواب نہیں آتا ہے یا تعمیل کو مکمل/جزوی طور پر مسترد کر دیا جاتا ہے یا کسٹمر NBFC کے جواب سے غیر مطمئن رہتا ہے	اگر کسٹمر نے کسی فورم سے رابطہ نہیں کیا ہے	آر بی آئی محتسب کے پاس شکایت درج کریں (NBFC) کی جانب سے جواب موصول ہونے کے 90 دن سے قبل)
--------------------------------	------------	---	--	--

محتسب کا شکایت درج کرنے کا پورٹل: <https://cms.rbi.org.in>

شکایات ای میل کے ذریعہ بھی درج کی جا سکتی ہیں یا جسمانی شکل میں CRPC کو بھیجی جا سکتی ہیں

مرکزی وصولی اور عمل کاری مرکز (CRPC) کے رابطہ کی تفصیلات

ای میل آئی ڈی: crpc@rbi.org.in

پتہ: مرکزی وصولی اور عمل کاری مرکز (CRPC)، ریزرو بینک آف انڈیا، سینٹرل وسٹا، سیکٹر 17، چندی گڑھ - 160017

ٹول فری نمبر-#14448

پرنسپل نوڈل آفیسر کا نام اور رابطہ کی تفصیلات

نام: محترمہ پریتی سنگھ

ٹیلی فون: 022 - 62260248

Principal.NodalOfficer@axisfinance.in

ای میل آئی ڈی:

محتسب فیصلہ کیسے لیتا ہے؟ محتسب کے سامنے کی جانے والی کارروائی کا خلاصہ نوعیت کا ہوتا ہے اور رسمی قانونی طریقہ کار کا پابند نہیں ہوتا۔ ہو سکتا ہے کہ محتسب:

- مفاہمت کے ذریعہ بندوبست کی سہولت فراہم کرے
- منظم ادارے کو مشاورت جاری کرے
- سماعتوں (جسمانی/مجازی) کا اہتمام کرے
- شکایت حل نہ ہونے پر فیصلہ صادر کرے

کیا صارف محتسب کے فیصلہ سے مطمئن نہ ہونے پر اپیل کر سکتا ہے؟

جی ہاں، محتسب کا فیصلہ یا ایوارڈ قابل اپیل ہے۔ شکایت کنندہ کے ایوارڈ کی منظوری کے خط کی وصولی کی تاریخ سے 30 دنوں کے اندر اپیل اتھارٹی سے رابطہ کریں جو اس اسکیم کا انتظام کرنے والے محکمہ ریزرو بینک کے ایگزیکٹو ڈائریکٹر ہیں۔

نوٹ: یہ تنازعات کے حل کا متبادل طریقہ کار ہے

- کسٹمر کو کسی بھی مرحلہ پر ازالہ کے لیے کسی دوسری عدالت/فورم/اتھارٹی سے رجوع کرنے کی آزادی ہے۔ تاہم، تب صارف ایسے معاملات میں آر بی آئی کے محتسب سے رجوع نہیں کر سکے گا۔
- اگر اسکیم کے تحت برقرار رکھنے کے قابل نہ ہو، تو محتسب/نائب محتسب تعمیل کو مسترد کر سکتے ہیں۔
- اسکیم کی مزید تفصیلات کے لیے <https://www.rbi.org.in> سے رجوع کریں۔