

BANKING OMBUDSMAN SCHEME 2006

بینکنگ اومبڈسمین منصوبہ 2006

مندرجہ ذیل اقسام میں * رہا در * فٹ کئے گئے سوالات کو تقسیم کیا گیا ہے:

A- تعارف

B- اومبڈس مین کے لئے شکایتوں کی اقسام

C- بینکنگ اومبڈسمین کو درخواست دینا

D- اومبڈسمین کے لئے پیشیاں

E- بینکنگ اومبڈس میں کے دیئے گئے فیصلے

F- فیصلہ کے خلاف اپیل

G- د

A تعارف

1- اومبڈسمین اسکیم 2006 کی 3/4 کیا ہے؟

بینکنگ اومبڈس مین اسکیم 2006، بینک کی چند . مات کے تعلق سے بینک کے گاہکوں کی شکایتوں کو حل کرنے کا موقعہ فراہم کرتی ہے۔

2- کیا بینکنگ اومبڈسمین اسکیم کا آڈٹ ہے؟ اسکیم کا آڈٹ کیمنوری 2006 سے ہوا۔

3- بینکنگ اومبڈس مین کون ہے؟ بینکنگ اومبڈس مین ای۔ فرد ہے جس کا تقرر ری: روبینک آف آئی۔ ای۔ کرتی ہے بینکنگ . مات میں چند کمپنیوں کے خلاف موصولہ / اکہوں کی شکایتوں کے درجہ کرنے کے لئے۔

4- کیا بینکنگ اومبڈسمین کو قانونی اختیار حاصل ہے؟

بینکنگ اومبڈسمین ای۔ 4 قانونی مختار ہے۔ اس کو اختیار حاصل ہے بینک اور گاہک دونوں * ریٹیوں کو بلانے کا * کہ ان کی شکایتوں کو آپسی مفاہمت سے حل کیا جائے۔

5- کتنے بینکنگ اومبڈسمین کی تقرری ہوئی ہے اور وہ کہاں مقیم ہیں؟ آج کی * ریٹنج - - ، 15 بینکنگ اومبڈسمین کی تقرری ہوئی ہے جن کے دفاتر بیشتر صوبہ کی صدر مقام واقع ہیں۔ بینکنگ اومبڈس مین کے دفاتر کے پتہ آر بی آئی وی ڈی سا \$ سے حاصل کریں۔

6- بینکنگ اومبڈسمین اسکیم 2006 کے مطابق کون کون سے بینک آتے ہیں؟ تمام شیڈولڈ کمرشیل بینک، علاقائی دیہی بینک، اور

شیلڈ ولڈ پائٹو بینک اس اسکیم کے تحت آتے ہیں۔

7- * بینکنگ اومبڈس مین اسکیم سے قدیم بینکنگ اومبڈس مین کیا فرق ہے؟

نئی اسکیم کے تحت گنجائش اور وسعت گذشتہ اسکیم 2002 سے * یہ ہے۔ نئی اسکیم آن لائن شکایتوں کے # راج کا بھی موقع فراہم کرتی ہے۔ علاوہ ازیں نئی اسکیم فراہم کرتی ہے ادارہ، اے اے اے اپلیٹ اتھارٹی Appellate Authority جس کے تحت بینک اور شکایتی گذاردنوں کو حق حاصل ہو * ہے اومبڈس مین کے دیئے ہوئے فیصلہ کے خلاف اپیل کرنے کا۔

B- بینکنگ اومبڈس مین کے سامنے پیش کردہ شکایتوں کی قسمیں۔

8- بینکنگ اومبڈس مین کس قسم کے تنازعے پر غور کر سکتا ہے؟

بینکنگ : مات میں واقع مندرجہ ذیل کمپنیوں کے متعلق شکایتوں کو وصول اور ان پر غور کر سکتا ہے۔

- ادائیگی وصول میں پی بی، ڈرافٹ بل وغیرہ کی غیر ادائیگی غیر معمولی دی کی صورت میں۔
- کسی وجہ سے دیئے گئے چھوٹے نوٹس کم قیمت کے، اور : مت کے عوض کمیشن وصولی کو بغیر معقول وجہ کے نہ کر *۔
- بغیر معقول وجہ کے سکوں کو اور اس : مت کے لئے کمیشن کو قبول نہ کر *۔
- ادانہ کر * داخلی روپیہ کی ادائیگی میں دی کر *۔
- ڈرافٹ پے آرڈر * بینکرس پی بی کو جاری نہ کرنے * دی کرنے پ۔
- دیئے گئے کام کے اوقات پ قائم نہ رہنا
- گارنٹی لیٹر آف کریڈٹ کے واجبات پ قائم نہ رہنا
- بینک اور اس کے ڈائریکٹریٹس ایجنٹ کے تحریری وعدے، اے بینک کی سہولیات کی فراہمی کو (قرض اور # وائس کے علاوہ) پورا نہ کر * دی کر *۔
- دی کر *، فریقین کے کھاتوں میں رقموں کو جمع نہ کر *، ڈیپازٹ * ادانہ کر * اور : رو بینک کی ہدایت کو عمل پیرا نہ کر *، / کوئی شرح سود جو وا # ہے کسی ڈیپازٹ پ کسی سیو - کھانہ * کرن * کھاتے میں۔
- ایکسپورٹ کی رقم وصولی، ایکسپورٹ کے بلوں پ عمل پیرا ہونے میں، بلوں کو جمع کرنے میں دی کر *، اے ایکسپورٹ، بشرطیکہ مذکورہ شکایتیں ان بینکوں کی ہوں جو بھارت میں کام کر رہے ہوں۔
- ڈیپازٹ اکاؤنٹ کھولنے میں انکار کر * بغیر کسی وا # وجہ، اے انکار کے۔
- بغیر کسی معقول اور پیشگی اطلاع کے % مانہ لگا *۔

- بینک * اس کے ماتحت اداروں کا debit card/ATM کے آپ C میں * کریڈٹ کارڈ کے آپ C میں رہنہ رو بینک کی ہدایتوں پر عمل پیرا نہ ہو۔
 - پینشن کی ادائیگی میں دیکر * اس قدر کہ شکایہ \$ مذکورہ بینک کی کارڈگی سے ہو۔ (لیکن اس کے 5 زین سے نہیں ہو)۔
 - ادائیگی، اے ٹیکس کو وصول کرنے سے انکار کر * دیکر *، جیسا کہ گورنمنٹ * رہنہ رو بینک کو مطلوب ہو۔
 - گورنمنٹ سیکورٹیز کو جاری کرنے سے انکار کر * دیکر * اس کو جاری رکھنے کیلئے مطلوبہ کارروائی کرنے میں دیکر * انکار کر *۔
 - بغیر مطلوبہ نوٹس دے * بغیر معقول وجہ کے ڈیپارٹمنٹ اکاؤنٹ \$ کو زبردستی بند کر *۔
 - کھاتا بند کرنے سے انکار کر * دیکر *۔
 - صحیح طریق عمل کی * بندی نہ کر * جس کو بینک نے منظور کیا ہے۔
 - بینکنگ * V: مات کے تعلق سے دی گئی ہدایت کو نہ ماننا۔
- 9- کیا بینکنگ اور مہڈسمین غیر مقیم بھارتیوں کی شکایت پور کر تے ہیں؟
- ہاں! جمع کرنے غیر ملک سے، ڈیپارٹمنٹ اور V بینک کے متعلق امور میں غیر مقیم بھارتیوں کی شکایتیں جن کے اکاؤنٹ بھارت میں ہیں ان شکایتوں پر اور مہڈسمین غور کرے گا۔
- C- بینکنگ اور مہڈسمین کو درخواست دینا۔
- 10- شکایہ کرنے والا 'اپنی شکایہ درج کرائے؟
- اگر متعلقہ بینک کو مذکورہ شکایہ وصول * نے کے ای - ماہ کے # رہنہ رو بینک سے جواب نہ ملے * بینک نے شکایہ کو رد کر *
 * شکایہ گزار بینک کے جواب سے مطمئن نہیں ہوا تو وہ اپنی شکایہ اور مہڈس مین کو درج کرا سکتا ہے۔
- 11- کیا بینکنگ اور مہڈسمین کو شکایہ درج کرانے سے پہلے شکایہ گزار کو کچھ شرائط کو پورا کرنا ہوگا؟
- اور مہڈسمین کو شکایہ درج کرانے سے پیشتر ضروری ہے کہ شکایہ گزار پہلے اپنے بینک سے رجوع کرے اور درخواست دینا & بنام بینک، اور اطمینان بخش حل حاصل کرنے کی کوشش کرے۔ بہر صورت شکایہ پیدا ہونے کے ای - سال کے # شکایہ درج کرانی ہوگی۔
- 12- کیا ای - موضوع پر پیدا شکایہ کا حل کسی اور مہڈسمین سے ملنے کے بعد بھی اسی موضوع کی شکایہ کو بینکنگ اور مہڈسمین کو درج کرائی جاسکتی ہے۔؟
- نہیں ای - موضوع پر پیدا شکایہ کا حل پہلے کسی موقع پر کسی اور مہڈسمین سے ملے ہو جانے کے بعد اسی موضوع پر شکایہ

درج نہیں کرانی چاہئے۔

13- کیا ای - شکایہ کے موضوع کو جو کسی کورٹ، ٹریبونل، آرٹریٹریٹ، کسی اور فورم کے سپس ز غور ہو، فیصلہ، جواب، فہم حکم کسی اختیار کورٹ، ٹریبونل، آرٹریٹریٹ فورم سے ملتا ہو، ایسی شکایہ کو ای - بینکنگ اومبڈسمین کے سامنے درج کیا جاسکتا ہے؟

جی نہیں۔

14- کیا بینکنگ اومبڈسمین کو شکایہ درج کرانے کے لئے کوئی ضابطہ عمل ہے؟

ای - شکایہ گزارا - سادے کاغذ پر لکھ کر اپنی شکایہ بینکنگ اومبڈسمین کو درج کر سکتا ہے۔ وہ آن لائن اپنی شکایہ کر سکتا ہے۔
(www.bankingombudsman.rbi.org.) پر ای میل اومبڈسمین کو بھیج سکتا ہے۔ اس کے علاوہ ای - مخصوص فارم بھی ہے جو سبھی بینکوں میں اور ان کی شاخوں میں مہیا ہیں، لیکن ضروری نہیں کہ یہ فارم استعمال کیا جائے، شکایہ میں بہر صورت ساری تفصیل فراہم کریں۔

15- کیا شکایہ گزار کا کوئی محتاط اندازہ شکایہ درج کر سکتا ہے؟

جی ہاں کوئی بھی محتاط اندازہ (دکیل کے علاوہ) شکایہ کر درج کر سکتا ہے۔

16- کیا کوئی % سچ بھی ہو؟ ہے شکایہ بینکنگ اومبڈسمین کو درج کرانے میں؟

نہیں۔ بینکنگ اومبڈسمین گا ہک کی شکایہ حل کرنے کے لئے کوئی فیس نہیں لے۔

17- درخواست میں کیا شکایہ کی تفصیل دینی ہوتی ہے؟

شکایہ میں شکایہ گزار کا نام و پتہ لکھا ہوا چاہئے، ایچ بی کے دفتر کا نام اور پتہ لکھا ہوا چاہئے جس کے خلاف شکایہ ہے، حقائق لکھی ہونی چاہیں جس کے لئے یہ شکایہ پیدا ہوئی مع دستاویزات کے اگر کوئی ہوں، اور قسم اور مقدار اس نقصان کی جو شکایہ گزار کو پہنچا ہے، اور جو مطلوب ہے اومبڈسمین سے اور ای - اقرار یہ بیان کہ شکایہ گزار نے ساری مطلوبہ شرائط پوری کر دی ہیں۔

D - بینکنگ اومبڈسمین کو درپیش امور

18- بینکنگ اومبڈسمین کو شکایہ ملنے کے بعد کیا ہوگا؟

بینکنگ اومبڈسمین پر رلیف لشی مفاہمت اور مصالحت کو فروغ دیتا ہے۔ اور شکایہ گزار اور بینک دونوں کے درمیان مفاہمت پیدا کرنے کی کوشش کرتا ہے۔

19- اگر بینک مصالحت کی پیش کش کرے تو کیا ہوگا؟

اگر معاہدہ کی جملہ شرائط (جس کو بینک پیش کرے) شکایہ گزار کو پوری اور وہی شکل میں قابل قبول ہو تو بینکنگ اور مڈسمین تمام شرائط کو ضبط تحریر میں لاتے ہوئے اپنا فیصلہ صادر کرے جو بینک اور شکایہ گزار دونوں پر لازم ہوگا۔

20 - کیا ہوگا اگر شکایہ گزار الہذا ریعہ مصالحت نہ ہو؟

ا/ ای - ماہ کے #* شکایہ گزار الہذا ریعہ مصالحت عمل نہ پئے تو بینکنگ اور مڈسمین اپنا فیصلہ صادر کرنے کی کارروائی کرے گا۔ فیصلہ صادر کرنے سے پہلے اور مڈسمین مناہجہ موقعہ فراہم کرے گا بینک اور شکایہ گزار کو اپنا موقف پیش کرے گا۔
21 - فیصلہ کرنے کے لئے بینکنگ اور مڈسمین کن امور پر غور کرے گا؟

بینکنگ اور مڈسمین رہنمائی حاصل کرے گا فریقین کی طرف سے پیش کئے گئے دستاویزات سے، بینکنگ تو 2 اور طرح h کے اصولوں سے، اشاروں، ہدایتوں اور رہنما اصول جنہیں ری روبینک آف #* جاری کرتی ہے اور v ایسے اسباب جو ان کے خیال میں «ف کے مفاد میں ضروری ہیں۔

E - اور مڈسمین کا #* H فیصلہ

22 - کیا ہوگا ہے۔ #* بینکنگ اور مڈسمین ای - فیصلہ صادر کرے؟

فیصلہ صادر کرنے کے بعد اس کی نقلیں شکایہ گزار اور مذکورہ بینک کو مہیا کر دی جاتی ہیں۔ یہ شکایہ گزار کے لئے خود طے کرے ہوگا ہے کہ وہ فیصلہ کو قبول کرے یا قبول نہ کرے۔

23 - فیصلہ منظور ہونے کی صورت میں شکایہ گزار کو کیا کرے چاہئے؟

فیصلہ کن ن ملنے کے 15 دن کے #* شکایہ گزار کو اپنی منظوری کا خط متعلقہ بینک کو بھیجنا ہوگا، فیصلہ کی منظوری کی صورت میں۔

24 - کیا شکایہ گزار مزید وقت طلب کر سکتا ہے اپنی منظوری کا خط اس فیصلہ پر بھیجنے میں؟

جی ہاں، شکایہ گزار اور مڈسمین کے ریعہ خط اپنی درخواست #*، اے اضافہ وقت دے سکتا ہے اس کی وجہ کو بھی ضبط تحریر میں لاتے ہوئے۔

25 - شکایہ گزار سے فیصلہ قبول کرنے میں اضافہ وقت کا خط موصول ہونے کے بعد بینکنگ اور مڈسمین کیا کرے؟

اگر بینکنگ اور مڈسمین شکایہ گزار کے خط میں اضافہ وقت کیلئے دیئے گئے اسباب سے مطمئن ہوگا تو فیصلہ کو قبول کرنے کے منظوری خط کے لئے مزید 15 دن کا اضافی وقت دے گا۔

26 - کیا ہوگا ہے اگر شکایہ گزار اپنی شکایہ کے مطالبات کیلئے مصالحت یا موصولہ فیصلہ کو مکمل اور پوری منظوری کا خط تیار ہے؟

(شکایہ گزار سے مذکورہ فیصلہ کی منظوری کا خط ملنے کے) ای - ماہ کے #* بینک پر لازم ہے کہ فیصلہ کے مطابق جملہ امور پر عمل درآ مد کر کے بینکنگ اور مڈسمین کو مطلع کرے۔

- 27- بینکنگ اومبڈسمین کے فیصلہ کو منظور کرنے کی صورت میں کیا کوئی اور ذریعہ حاصل ہے؟
 بینکنگ اومبڈسمین کا فیصلہ شکایہ گزار کو مطمئن نہیں کرتا تو وہ بینک اومبڈسمین کے فیصلہ کے خلاف اپیلیٹ اتھارٹی (Appellate Authority) کو رجوع کر سکتا ہے۔
- 28- کیا آئندہ قوا 2 کے تحت شکایہ گزار کو فیصلہ منظور کرے کی صورت میں اپنی شکایتوں کے ازالے کے لئے کوئی اور ذریعہ *یہ طریقہ کار نہیں اپنی شکایہ گزار کو کسی کورٹ فورم کسی اور حاکم کے سامنے پیش کرنے کا؟
 قانون کے تحت شکایہ گزار کے صادر شدہ فیصلہ کو منظور کرنے کی صورت میں دیکارروائی کے ازالے کی کوشش کوئی نہیں پڑے گا۔
- 29- کیا ہوا/ فیصلہ بینک کو منظور ہو؟
 بینک کے پاس اپیلیٹ اتھارٹی کو اپیل کرنے کا حق موجود ہے۔
- F- فیصلہ کے خلاف اپیل۔
- 30- اپیلیٹ اتھارٹی کون ہے؟
 اپیلیٹ اتھارٹی ریزرو بینک آف پاکستان کا ڈپٹی گورنر ہے۔
- 31- کیا اپیل درج کرانے کے لئے مقررہ وقت ہے؟
 جس فریق کو فیصلہ منظور نہ ہو، فیصلہ ملنے کے 45 دن کے اندر اپیلیٹ اتھارٹی کو فیصلہ کے خلاف اپیل درج کرائے، اپیلیٹ اتھارٹی مزید 30 دن کا اضافی وقت منظور کر سکتا ہے اگر وہ وقت کے اندر درخواست دے۔ اے اپیل نہ درج کرانے کے سبب سے مطمئن ہو۔
 بینک اپیل کر سکتا ہے اپنے چتر میں سے پیشگی منظوری ملنے پر *بینکنگ ڈاکیومنٹس ایکٹ 1997 کے تحت کوئی دیکارروائی سے جو 1997ء کے عہدہ کا ہو۔
- 32- اپیلیٹ اتھارٹی کس طرح اپیل پر عمل کرتی ہے؟
 اپیلیٹ اتھارٹی کے اقدام ہیں:
- اپیل کو خارج کر سکتی ہے۔*
 - فیصلہ کو ای - طرف رکھ کر اپیل کو منظور کر سکتی ہے۔*
 - اپیلیٹ اتھارٹی اپنی ایسی ہدایتوں کے ساتھ جو اسے مناسب اور ضروری محسوس ہو، بینکنگ اومبڈسمین کو از سر نو معاملہ پر عمل کرنے کے لئے واپس بھیج سکتی ہے۔*
 - فیصلہ کو تبدیل کر کے ایسی ہدایت کے ساتھ جو اسے تبدیل شدہ فیصلہ کو متاثر کرے منظور کر سکتا ہے۔

۷۔ دوسرا کوئی فیصلہ صادر کر سکتا ہے جسے وہ منا دے سکتے ہیں۔

G - د

33۔ کیا بینکنگ اومبڈسمین کسی بھی موقع پر شکایت کو رد کر سکتا ہے؟

جی ہاں۔ بینکنگ اومبڈسمین کسی بھی موقع پر شکایت کو رد کر سکتا ہے / اسے یہ محسوس ہو کہ شکایت جو اس کو کی گئی ہے:

i۔ غیر سنجیدہ ہے، بے تعلق ہے، غلط ارادہ ہے یا بغیر کسی وجہ کے ہے۔

ii۔ شکایت گزار نے منا دے گا اور ذمہ داری کے ساتھ کارروائی نہیں کی۔

iii۔ بینکنگ اومبڈسمین کے آئی۔ اے۔ سے شکایت گزار کو کوئی نقصان یا مالی یا پیشانی نہیں ہوئی۔ *

iv۔ بینکنگ اومبڈسمین کے اختیارات سے باہر ہو۔ *

v۔ بینکنگ اومبڈسمین کے آئی۔ اے۔ میں شکایت کی پیچیدگی کے * (بڑی دہ دستاویزی اور ثبوتی ثبوت مطلوب ہیں اور اس

طرح کی شکایت پر اقدام اٹھانے کے لئے کارروائی کرنا منا دے نہیں۔

34۔ کس اسکیم کے تحت *تی *تہ ہ شکایتوں پر عمل کیا جائے گا؟ (نئی اسکیم 2006 کے آڈ سے قبل)

*تی *تہ ہ شکایتوں پر غور اور اقدام *تہ ہ فیصلوں کو (جو پہلے صادر کئے جاسکے ہیں بینکنگ اومبڈسمین اسکیم 2006 کے آڈ سے قبل)

D سابق جاری رکھا جائے گا بینکنگ اومبڈسمین اسکیم 1995 اور 2002 کے لٹوٹات کے مطابق۔

35۔ ری روبینک آف آئی۔ اے۔ کا اس اسکیم کے تعلق سے کیا کردار ہوگا؟

بینک کے گاہکوں کے مفاد کو پیش آ رہے ہوئے ری روبینک آف آئی۔ اے۔ نے بینکنگ اومبڈسمین اسکیم کو *تہ ہ کیا کہ شکایتوں کا

جلد ازالہ کیا جاسکے۔ بینکنگ سروس اور D مورجن کا اسکیم میں ذکر کیا گیا ہے ان کے تعلق سے پیدا شدہ جملہ شکایتوں کو حل

کرنے کے لئے ای۔ ادارہ جاتی اور قانونی ڈھانچہ فراہم کیا گیا ہے، بینکنگ ریگولیشن 1949 کی دفعہ 35A کے تحت

ری روبینک نے اسکیم کا آڈ کیا۔ موجودہ 5 ذمہ داری افسران کو ری روبینک بطور بینکنگ اومبڈسمین تقرر کرے گی اور پوری

طرح *تہ ہ ہونے کے لئے ان کو چھ کرے گی۔

36۔ 'بینکنگ اومبڈسمین اسکیم کو *تہ ہ کار کیا گیا؟

بینکنگ اومبڈسمین اسکیم کو 1995 میں *تہ ہ عمل کیا گیا اور 2002 میں مزید *تہ ہ M.T. - گذشتہ 5 سوں میں بینکنگ

اومبڈسمین نے تقریباً 36000 شکایتوں کو سلجھا دیا ہے۔