

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਯੋਗਤਾ

ਆਰਬੀਆਈ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, 2021 ("ਸਕੀਮ") ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਐਕਟ, 1934, ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949, ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਐਕਟ, 2007 ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਜ਼ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 (2005 ਦਾ 30) ਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਤਹਿਤ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ (ਆਰਬੀ)¹ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ।

¹ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਇੱਕ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਸਿਸਟਮ ਭਾਗੀਦਾਰ ਜਾਂ ਇੱਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਸਰਵਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਕਮੀ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ

1. "ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਿਤ ਸੰਸਥਾ ਵੱਲੋਂ ਸਰਵਿਸ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਣਾ ਅਤੇ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਾਹਤ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨਾ।
2. "ਸਰਵਿਸ ਵਿੱਚ ਕਮੀ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਸਰਵਿਸ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਕਮਜ਼ੋਰੀ, ਜੋ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਘਾਟਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ

ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਜਾਂ ਅਣਗਹਿਲੀ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸਰਵਿਸ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਉਹ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ² ਰਾਹੀਂ ਇਸ ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

²ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਯੁਕਤ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

2. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਗੈਰ-ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ

(1) ਸਰਵਿਸ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ:

(ਓ) ਆਰ.ਈ. ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਫੈਸਲਾ

(ਅ) ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਆਰਬੀ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ

(ੲ) ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੋ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ

(ਸ) ਆਰ.ਈ. ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

(ਹ) ਕਿਸੇ ਵਿਧਾਨਕ/ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਿਆਂ ਆਰ.ਈ. ਦੁਆਰਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ

(ਕ) ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਸਰਵਿਸ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ

(ਖ) ਆਰ.ਈ. ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ

(ਗ) ਆਰ. ਈ. ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਰੁਜ਼ਗਾਰਦਾਤਾ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਵਿਵਾਦ

(ਘ) ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਲਈ ਸੀਆਈਸੀ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਉਪਾਅ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ

(ਙ) ਆਰ.ਈ. ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਵਾਦ ਜੋ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ

(2) ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ:

(ਓ) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ, ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਿਤ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ ਅਤੇ

- (i) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਆਰਈ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਆਰਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਸੀ।
- (ii) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਆਰਈ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

(ਅ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਹੈ:

- (i) ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪੈਂਡਿੰਗ ਜਾਂ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਮੈਰਿਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਯਤ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- (ii) ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਸ਼ਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਸ਼ਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਮੈਰਿਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਯਤ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ;

(ਏ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੁਭਾਅ ਵਿੱਚ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਜਾਂ ਘਟੀਆ ਜਾਂ ਭੜਕਾਊ ਨਹੀਂ ਹੈ

(ਸ) ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਲਿਮੀਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1963 ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਰਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।

(ਹ) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ

(ਕ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਆਰ.ਈ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ	30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ	ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਆਰਈ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਜਾਂ ਆਰ.ਈ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ	ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ	ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ (ਆਰ.ਈ. ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਦੇ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਜੇ ਆਰ.ਈ. ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ) a) ਸੀ.ਐੱਮ.ਐੱਸ ਪੋਰਟਲ (https://cms.rbi.org.in) b) crpc@rbi.org.in 'ਤੇ ਈਮੇਲ (c) ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਸੀਦ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (ਸੀ.ਆਰ.ਪੀ.ਸੀ.), ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ 160017 ਨੂੰ ਪੱਤਰ।
------------------------	---------------------	---	---	---

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਫੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?

- ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸੰਖੇਪ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ
- ਸਮਝੌਤੇ ਰਾਹੀਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੇ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਿਆ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਇਨਾਮ/ਆਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜ

ਕਿਸੇ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਰਕਮ ਦੀ ਕੋਈ ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲਿਆਂਦਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਇੱਕ ਪੁਰਸਕਾਰ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ, ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਕੀਤੇ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਈ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ/ ਮਾਨਸਿਕ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਲਈ ਇੱਕ ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ 20 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਹੋਵੇਗੀ।

ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਅਪੀਲ

1. ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਫ਼ਤਰ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਪੁਰਸਕਾਰ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਇਨਾਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ (ਸੀਈਪੀਡੀ) ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
2. ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੇ ਇਹ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਢੁਕਵਾਂ ਕਾਰਨ ਸੀ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਮੁੱਖ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ (ਪੀ.ਐਨ.ਓ.) ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ

ਨਾਮ: ਸ਼੍ਰੀ ਮਯੰਕ ਮਾਥੁਰ

ਈਮੇਲ: pno@indifical.com

ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: +91-8882704303 (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 10 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7 ਵਜੇ ਤੱਕ ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)

ਵਾਧੂ ਨੋਟ

1. ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਕ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿਧੀ ਹੈ।
2. ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ ਫੋਰਮ/ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਜਾਣ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ :

<https://www.rbi.org.in/> 'ਤੇ ਦੇਖੋ।