

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ 2021

ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ

ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਡਿਪੋਜ਼ਿਟ

ਐਸਟੇਟ ਸਾਈਜ਼ ≥ 100 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ + ਕਸਟਮਰ ਇੰਟਰਫੇਸ ਵਾਲੇ ਐਨਬੀਐਫਸੀ (ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਇਨਫ੍ਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਕੋਰ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਇਨਫ੍ਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਡੈੱਟ ਫੰਡ, ਅਤੇ ਲਿਕਵੀਡੇਸ਼ਨ ਅਧੀਨ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹਨ)

“ਸਰਵਿਸ ਵਿੱਚ ਡੇਫੀਸੈਂਸੀ” ਦਾ ਅਰਥ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫਾਈਨੈਂਸੀਅਲ ਸਰਵਿਸ (ਵਿਤੀ ਸੇਵਾ) ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅਜਿਹੀ ਕਮੀ ਜਾਂ ਘਾਟਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਨੂੰ ਰੈਗੂਲੇਟਡ ਐਂਟੀਟੀ ਨੂੰ ਸਟੈਚੂਟਰੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿਸ ਕਾਰਨ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਅਧਾਰ: ਰੈਗੂਲੇਟਡ ਐਂਟੀਟੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਕਾਰਜ ਜਾਂ ਗਲਤੀ ਕਾਰਨ ਹੋਈ ਸਰਵਿਸ ਵਿਚਲੀ ਕਮੀ ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਗ੍ਰਾਹਕ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਕ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੇ ਸਬੰਧਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ

ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ

ਜੇਕਰ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਵਲੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਮਿਲੇ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ

ਜੇਕਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਫੋਰਮ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ

ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ (ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਵਲੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ 1 ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਤਾਂ 1 ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ)

ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ

ਸ਼੍ਰੀ ਅਨੁਪਮ ਮਿਸ਼ਰਾ
(ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰੀਡ੍ਰੈਸਲ ਅਫਸਰ)
7304448438

anupam.mishra@svatantra.adityabirla.co

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਪੋਰਟਲ:

<https://cms.rbi.org.in>

ਸੈਂਟਰੇਲਾਈਜ਼ਡ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ) ਦਾ ਸੰਪਰਕ

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: crpc@rbi.org.in

ਪਤਾ: ਸੈਂਟਰੇਲਾਈਜ਼ਡ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160017

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਫੈਸਲਾ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?

- ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪ੍ਰੈਸੀਡਿੰਗਜ਼ ਸਭਾਵਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਖੇਪਕ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ
- ਰਾਜੀਨਾਮੇ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਅਵਾਰਡ/ਆਂਡਰ ਵੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗ੍ਰਾਹਕ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਕੀ ਉਹ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਜੇਕਰ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਪੀਲਯੋਗ ਹੈ ਤਾਂ ਐਪੀਲੇਟ ਅਥਾਰਿਟੀ- ਇਸ ਸਕੀਮ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਵਾਲੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਨੋਟ: ਇਹ ਵਿਵਾਦ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਧੀ ਹੈ

ਗ੍ਰਾਹਕ ਕੋਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੋਰਟ/ਫੋਰਮ/ਅਥਾਰਿਟੀ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੀ ਅਜ਼ਾਦੀ ਹੈ।

ਇਸ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ www.rbi.org.in ਤੇ ਜਾਓ