

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ – ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ 2026 ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

❖ ਲਾਗੂ ਹੋਣਾ:

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, 2026 ("ਯੋਜਨਾ") 1 ਜੁਲਾਈ 2026 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (Regulated Entities) ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਕਿਫ਼ਾਇਤੀ, ਤੇਜ਼, ਗੈਰ-ਵਿਰੋਧਾਤਮਕ ਵਿਕਲਪਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਇਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹੈ।

ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਬੈਂਕਾਂ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ, ਜਾਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਪੇਮੈਂਟ ਇੰਸਟੀਟਿਊਸ਼ਨ ਜਾਰੀਕਰਤਾ, ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀ, ਜਾਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ("ਆਰਬੀਆਈ") ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ 'ਤੇ, ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਬਾਹਰ ਰੱਖੀ ਗਈ ਹੋਂਦ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ;

❖ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ:

‘ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ’ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਕੋਈ ਖ਼ਾਮੀ ਜਾਂ ਅਪੂਰਣਤਾ ਜਿਸਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਹਾਨੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦੀ;

‘ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ’ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ;

‘ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ’ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਅਜਿਹਾ ਵਿਅਕਤੀ, ਜਿਸਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਓਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਧੀਵਤ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਕੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ;

‘ਫ਼ੈਸਲਾ (ਅਵਾਰਡ)’ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪੂਰਤੀ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਓਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਧਾਰਾ 15 ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਨਿਰਦੇਸ਼;

‘ਸ਼ਿਕਾਇਤ’ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਪੱਖ ਤੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਂਦੇ ਹੋਏ, ਉਸਦੇ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਉਸਦੇ/ਉਸਦੀ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਲਿਖਤੀ ਬੇਨਤੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨਾਂ ਅਧੀਨ ਰਾਹਤ ਮੰਗੀ ਗਈ ਹੋਵੇ;

‘ਗਾਹਕ’ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਅਜਿਹਾ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਸ ਲਈ ਬਿਨੈਕਾਰ ਹੈ।

❖ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

• ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ:

ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ("ਆਰਈ") ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਜਿਹੀ ਕਾਰਵਾਈ/ਅਣਗਹਿਲੀ ਕਾਰਨ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਪੈਦਾ ਹੋਵੇ, ਉਸ ਬਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਖੁਦ ਜਾਂ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ;

• ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸੁਣਵਾਈ-ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ:

ੳ. ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਹੋਣ 'ਤੇ ਹੀ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੁਣਵਾਈ-ਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿੱਧੇ ਆਰਬੀਆਈ ਓਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕਰਕੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਨਕਲ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ/ਅੰਕਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ (ਭਾਵੇਂ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ); ਅਤੇ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਖੁਦ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਸਿਵਾਏ ਇਸ ਦੇ ਕਿ ਵਕੀਲ ਖੁਦ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸੰਪੂਰਣ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ; ਅਤੇ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੁਭਾਅ ਵਿੱਚ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਜਾਂ ਤੁੱਛ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਾ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ

- v. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਸਬੂਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕੇ; ਅਤੇ
- vi. ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਪੇਮੈਂਟਸ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ, ਜਾਂ ਕਾਰਡ ਨੈਟਵਰਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ (ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਜੋ ਵੱਧ ਹੋਵੇ) ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲਿਆ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਜਵਾਬ/ਨਿਵਾਰਣ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ
- vii. ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਉਪ-ਧਾਰਾ (1)(ਚ) ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਖ਼ਤਮ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਆਖ਼ਰੀ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਜੋ ਬਾਅਦ ਦੀ ਹੋਵੇ, ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਰਬੀਆਈ ਓਬਡਿਜੈਂਸ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ; ਅਤੇ
- viii. ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਮਿਆਦ ਕਾਨੂੰਨ (Limitation Act), 1963 ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਮਿਆਦ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖ਼ਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਅ. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ:

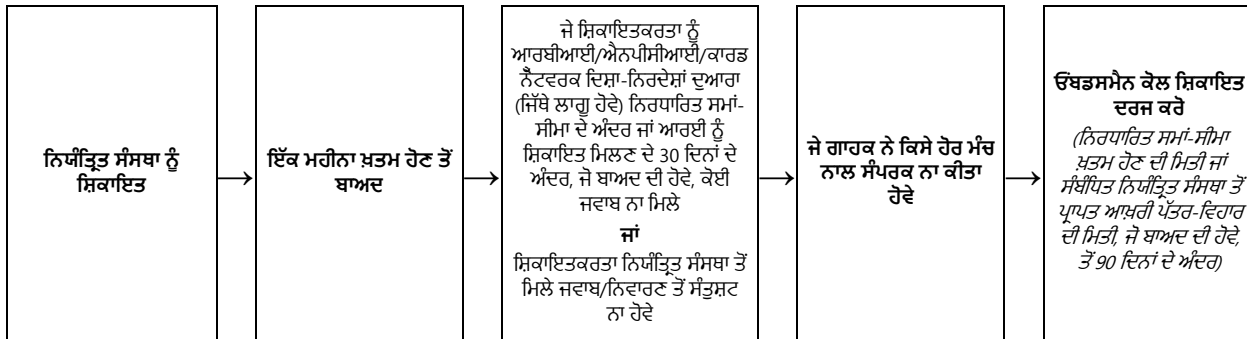
- i. ਆਰਬੀਆਈ ਓਬਡਿਜੈਂਸ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ-ਅਧੀਨ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ;
- ii. ਆਰਬੀਆਈ ਓਬਡਿਜੈਂਸ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣ-ਦੋਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਈ ਗਈ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ;
- iii. ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਮੰਚ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ-ਅਧੀਨ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ;
- iv. ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਮੰਚ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣ-ਦੋਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਈ ਗਈ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ;

• **ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੁਣਵਾਈ-ਯੋਗ ਨਾ ਹੋਣ ਦੇ ਆਧਾਰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਰਗੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੇ ਹਨ:**

- ੳ. ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਫ਼ੈਸਲਾ/ਨਿਰਣਾ;
- ਅ. ਕਿਸੇ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਸੰਸਥਾ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
- ੲ. ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
- ਸ. ਅਜਿਹਾ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਆਂਇਕ/ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ;
- ਹ. ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਯਾਮਕ ਘੇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾ;
- ਕ. ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
- ਖ. ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਮਾਲਕ ਸੰਬੰਧ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਵਿਵਾਦ;
- ਗ. ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਿਸ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਜ਼ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਵਿੱਚ ਉਪਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ; ਅਤੇ
- ਘ. ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ।

ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਉਪ-ਧਾਰਾ (1) ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਯੋਗਤਾ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਉਪ-ਧਾਰਾ (2) ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਕੇ, ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਸ਼ੁਰੂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਸੁਣਵਾਈ-ਯੋਗ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਮੰਨ ਕੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

❖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:



ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਨਾਮ: ਸੋਨਲ ਕੁਮਾਰ ਅਹੁਦਾ: ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ.: +91 8047168295 ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ: nodalofficer@godrejfinance.com (ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ 15 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਸੱਲੀਬਖ਼ਸ਼ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲੇ)	ਆਰਬੀਆਈ ਓਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਪੋਰਟਲ: https://cms.rbi.org.in ਈ-ਮੇਲ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮਾਧਿਅਮ ਲਈ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (CRPC) ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ: ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ: crpc@rbi.org.in ਪਤਾ: ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (CRPC), ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ – 160017 ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰ. – 14448 (ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲੇ ਜਾਂ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ/ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰਹੇ)
---	--

❖ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ:

ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਧਾਰਾ 15(1) ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਿਸੇ ਫ਼ੈਸਲੇ (ਅਵਾਰਡ) ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਫ਼ੈਸਲਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ (CEPD), ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ;

ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੋ ਉਸਨੂੰ ਤਸੱਲੀ ਹੋ ਜਾਵੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਫ਼ੀ ਕਾਰਨ ਸੀ, ਤਾਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਵਾਧੂ ਮਿਆਦ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

❖ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ:

- ਆਰਬੀਆਈ ਓਬਡਿਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਸੰਖੇਪ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ 'ਤੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਥਨਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ 'ਤੇ ਉਹ ਨਿਰਭਰ ਹੈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਨਕਲਾਂ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕਰਕੇ, ਆਰਬੀਆਈ ਓਬਡਿਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
ਪਰੰਤੂ ਆਰਬੀਆਈ ਓਬਡਿਸਮੈਨ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ, ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਉਸਦਾ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਾਧੂ ਮਿਆਦ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਆਰਬੀਆਈ ਓਬਡਿਸਮੈਨ, ਜੋ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀਆਂ ਪਰਿਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਪੂਰੇ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵੱਲ ਲੈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਲਾਹ (advisory) ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ
 - (ੳ) ਜੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਉਸਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਲੈਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਧਾਰਾ 14(8)(ਅ) ਦੇ ਅਧੀਨ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ;
 - (ਅ) ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਜਾਂ ਕੋਈ ਅਜਿਹਾ ਇਤਰਾਜ਼ ਉਠਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਆਧਾਰਹੀਣ ਪਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕ੍ਰਮਵਾਰ ਧਾਰਾ 14(8)(ੳ) ਜਾਂ ਧਾਰਾ 14(8)(ਸ) ਦੇ ਅਧੀਨ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ;
- ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣ, ਸੁਲ੍ਹਾ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਰਾਹੀਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ; ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਾ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਫ਼ੈਸਲਾ/ਆਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

❖ ਨੋਟ:

- ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਕ ਵਿਵਾਦ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੰਚ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ।
- ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ <https://www.rbi.org.in> ਦੇਖੋ।