

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, 2026

Disclaimer

"This document is a translation of the original English document. It has been prepared in good faith and is provided solely for the convenience of the reader to familiarize them with the original content. While efforts have been made to provide a helpful translation, the company assumes no liability or responsibility for any errors, omissions, or inaccuracies in the translated text. If a strict, legal, or precise interpretation of the text is required, readers are strongly advised to independently obtain an official, certified translation. In the event of any discrepancy or conflict between this translated version and the original English document, the original English text remains the sole authoritative and valid version."

"ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਸਲ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਅਨੁਵਾਦ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਕੇਵਲ ਪਾਠਕ ਨੂੰ ਅਸਲ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਦੇ ਲਈ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਜਦਕਿ ਸਹੀ ਅਨੁਵਾਦ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਪਰ ਕੰਪਨੀ ਅਨੁਵਾਦ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਟੈਕਸਟ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਗਲਤੀ, ਚੁਕ, ਗਲਤ ਅਨੁਵਾਦ ਦੇ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਕਿਸੇ ਦੋਸ਼ਦਾਰੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸਹੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਮਝ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਿਹਤਰ ਰਹੇਗਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਅਧਿਕਾਰਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਅਨੁਵਾਦ ਹੀ ਲਵੋ। ਜੇ ਇਸ ਅਨੁਵਾਦ ਤੇ ਅਸਲ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਫਰਕ ਨਜ਼ਰ ਆਵੇ, ਤਾਂ ਅਸਲ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਹੀ ਅੰਤਿਮ ਅਤੇ ਸਹੀ ਮੰਨੀ ਜਾਵੇਗੀ।"

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, 2026

ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949 (1949 ਦਾ 10), ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਐਕਟ, 1934 ਦੀ ਧਾਰਾ 45L (1934 ਦਾ 2), ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਐਕਟ, 2007 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 (2007 ਦਾ 51) ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 (2005 ਦਾ 30) ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਦੇ ਤਹਿਤ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਲਾਗਤ-ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਯੋਜਨਾ।

ਅਧਿਆਇ ਪਹਿਲਾ

ਮੁੱਢਲਾ

1. ਛੋਟਾ ਸਿਰਲੇਖ, ਆਰੰਭ, ਵਿਸਤਾਰ ਅਤੇ ਉਪਯੋਗ

(1) ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ (RB-IOS), 2026 ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਲਾਗਤ-ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ, ਤੇਜ਼, ਗੈਰ-ਵਿਰੋਧੀ ਵਿਕਲਪਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ।

(2) ਇਹ 1 ਜੁਲਾਈ, 2026 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

(3) ਇਹ ਸਕੀਮ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ:

(a) ਪਿਛਲੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੀ ਆਡਿਟ ਕੀਤੀ ਬੈਲੇਂਸ ਸ਼ੀਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ₹50 ਕਰੋੜ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ, ਖੇਤਰੀ ਪੇਂਡੂ ਬੈਂਕ, ਰਾਜ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ, ਕੇਂਦਰੀ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ, ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ (ਸ਼ਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ, ਅਤੇ ਗੈਰ-ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ (ਸ਼ਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ।

(b) ਸਾਰੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਕੋਰ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਕੰਪਨੀ (CIC), ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚਾ ਕਰਜ਼ਾ ਫੰਡ-ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (IDF-NBFC), ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚਾ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀ (NBFC-IFC), ਗੈਰ-ਆਪਰੇਟਿਵ ਵਿੱਤੀ ਹੋਲਡਿੰਗ ਕੰਪਨੀ (NOFHC), ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਡੀਲਰ (PDs), ਮੌਰਗੇਜ ਗਾਰੰਟੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (MGC) ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਜੋ

(i) ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹਨ; ਜਾਂ

(ii) ਪਿਛਲੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੀ ਆਡਿਟ ਕੀਤੀ ਬੈਲੇਂਸ ਸ਼ੀਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ₹100 ਕਰੋੜ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਆਕਾਰ ਦੇ ਨਾਲ, ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਹੋਵੇ।

(c) ਸਾਰੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਭੁਗਤਾਨ ਯੰਤਰ ਜਾਰੀਕਰਤਾ।

(d) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ।

2. ਸਕੀਮ ਦੀ ਮੁਅੱਤਲੀ

(1) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਜੇਕਰ ਇਹ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਉਚਿਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਦੇਸ਼ ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਮੁਅੱਤਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਆਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਸਾਰੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਧਾਰਾ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਨੂੰ, ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ।

(2) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਹੁਕਮ ਦੁਆਰਾ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ, ਉਪਰੋਕਤ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁਅੱਤਲੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਹ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਝੇ।

3. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

(1) ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸੰਦਰਭ ਹੋਰ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਾ ਹੋਵੇ:

(a) "ਅਪੀਲੇਟ ਅਥਾਰਟੀ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ;

(b) "ਅਪੀਲੇਟ ਅਥਾਰਟੀ ਸਕੱਤਰੇਤ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦਾ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਜੋ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ;

(c) "ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ, ਇੱਕ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜਿਸਨੂੰ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਯੁਕਤ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ;

(d) "ਪੁਰਸਕਾਰ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਧਾਰਾ 15 ਦੇ ਤਹਿਤ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਨਿਰਦੇਸ਼;

(e) "ਬੈਂਕ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਇੱਕ 'ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੰਪਨੀ', ਇੱਕ 'ਅਨੁਕੂਲ ਨਵਾਂ ਬੈਂਕ', ਇੱਕ 'ਖੇਤਰੀ ਪੇਂਡੂ ਬੈਂਕ', 'ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ' ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949 ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਇੱਕ 'ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ' ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949 ਦੀ ਧਾਰਾ 56 (ਸੀ) ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਜੋ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਪਰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਜਾਂ ਸਮਾਪਤੀ ਜਾਂ ਸਰਬ-ਸੰਮਿਲਿਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਇੱਕ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ;

- (f) "ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ, ਜੋ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਂਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਉਸਦੇ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਅਧੀਨ ਰਾਹਤ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦੀ ਹੈ;
- (g) "ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ, 2013 (2013 ਦਾ 18) ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਇੱਕ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਜਿਸਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 (2005 ਦਾ 30) ਦੀ ਧਾਰਾ 5 ਦੀ ਉਪ-ਧਾਰਾ (2) ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ;
- (h) "ਗਾਹਕ" ਤੋਂ ਭਾਵ ਹੈ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਇਸਦਾ ਬਿਨੈਕਾਰ ਹੈ;
- (i) "ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਘਾਟ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਮੀ ਜਾਂ ਅਯੋਗਤਾ, ਜੋ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- (j) "ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ" (NBFC) ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਇੱਕ NBFC ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਐਕਟ, 1934 ਦੀ ਧਾਰਾ 45-1 (f) ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ, ਉਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਜੋ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਪਰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਇੱਕ NBFC ਜਿਸ ਦਾ ਹੱਲ ਜਾਂ ਸਮਾਪਤੀ/ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ, ਜਾਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਧੀਨ ਹੈ;
- (k) "ਗੈਰ-ਬੈਂਕ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਭੁਗਤਾਨ ਇੰਸਟ੍ਰੂਮੈਂਟਸ ਜਾਰੀਕਰਤਾ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਇੱਕ ਕੰਪਨੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ, 2013 (2013 ਦਾ 18) ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿਸਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ ਐਕਟ, 2007 (2007 ਦਾ 51) ਦੀ ਧਾਰਾ 7(1) ਦੇ ਤਹਿਤ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਭੁਗਤਾਨ ਇੰਸਟ੍ਰੂਮੈਂਟ ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ;
- (l) "RBI ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਧਾਰਾ 4 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਵਿਅਕਤੀ;
- (m) "RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਧਾਰਾ 4 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਵਿਅਕਤੀ;
- (n) "ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਇੱਕ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਭੁਗਤਾਨ ਇੰਸਟ੍ਰੂਮੈਂਟ ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਇਕਾਈ ਜੋ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਉਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਜਿਸ ਨੂੰ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬਾਹਰ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ;

(o) "ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ" ਤੋਂ ਭਾਵ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹਨ ਜੋ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਧਾਰਾ 16 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਉਪਬੰਧਾਂ ਅਧੀਨ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।

(p) "ਨਿਪਟਾਰਾ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਸਕੀਮ ਦੇ ਧਾਰਾ 14 ਦੇ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦਾ ਨਤੀਜਾ;

(q) "ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਐਕਟ, 1934 ਦੀ ਧਾਰਾ 3 ਅਧੀਨ ਗਠਿਤ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ।

(2) ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਵਰਤੇ ਗਏ ਅਤੇ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ, ਪਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਐਕਟ, 1934, ਜਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949, ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਬੰਦੋਬਸਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਐਕਟ, 2007 ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਐਕਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਜਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਜਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸ਼ਬਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਗਟਾਵਿਆਂ ਦੇ ਕ੍ਰਮਵਾਰ ਅਰਥ ਹੋਣਗੇ।

ਅਧਿਆਇ ਦੂਜਾ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਦਫ਼ਤਰ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, 2026

4. RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਅਤੇ RBI ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਅਤੇ ਕਾਰਜਕਾਲ

- (1) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੌਂਪੇ ਗਏ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਅਤੇ RBI ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (2) RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਜਾਂ RBI ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤਿੰਨ ਸਾਲਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

5. RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਸਥਾਨ

- (1) RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਹੋਣਗੇ।
- (2) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਲਿਆਉਣ ਲਈ, RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਸਮਝੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

6. ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ

- (1) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਦਰਜ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ, ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (2) ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਔਨਲਾਈਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) 'ਤੇ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਈ-ਮੇਲ¹ ਅਤੇ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡਾਕ ਅਤੇ ਹੱਥੀਂ ਭੇਜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ² ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

7. RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਦਾ ਸਟਾਫ਼ਿੰਗ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵਾਂ ਸਟਾਫ਼ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਲਾਗਤ ਉਹ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ।

1 crpc@rbi.org.in

2 ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਸੈਕਟਰ -17, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017

ਅਧਿਆਇ III

RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ/RBI ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜ

8. ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜ

(1) RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ/RBI ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗਾ।

(2) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ/RBI ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਜਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ ਜੋ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

(3) RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ/RBI ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲਿਆਂਦੇ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਰਕਮ ਦੀ ਕੋਈ ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿਸ ਲਈ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ, RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ₹30 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਹੋਏ ਖਰਚਿਆਂ, ਪ੍ਰੋਸ਼ਾਨੀ/ਮਾਨਸਿਕ ਪ੍ਰੋਸ਼ਾਨੀ, ਆਦਿ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਲਈ ₹3 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਵੀ ਹੋਵੇਗੀ।

(4) RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਹੋਵੇਗੀ।

(5) RBI ਦੇ ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸਕੀਮ ਦੇ ਧਾਰਾ 10 ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਕੀਮ ਦੇ ਧਾਰਾ 14(8)(a) ਤੋਂ 14(8)(c) ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਹੋਵੇਗੀ।

(6) RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ, ਜਿਸ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਇੱਕ ਪੱਖ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੇਕਰ, RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਰਾਏ ਵਿੱਚ, ਅਜਿਹੀ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ, ਕਿਸੇ ਕੰਮ, ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਜਾਂ ਭੁੱਲ ਨਾਲ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਰਦੇਸ਼, ਨਿਰਦੇਸ਼, ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹੀ ਹੈ।

(7) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਜਨਤਕ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ, ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੰਮਕਾਜ ਅਤੇ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਸਾਲਾਨਾ ਰਿਪੋਰਟ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕਰੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਹ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਝੇ।

ਅਧਿਆਇ IV

ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

9. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ

ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਜਾਂ ਭੁੱਲ ਤੋਂ ਦੁੱਖ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਉਹ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਧਾਰਾ 3(1)(c) ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

10. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਆਧਾਰ

(1) ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਸੰਭਾਲੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ:

- (a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿੱਧੇ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸੰਚਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਕਾਪੀ ਵਿੱਚ ਸਮਰਥਨ/ਚਿੰਨ੍ਹਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ (ਭਾਵੇਂ ਈ-ਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ); ਅਤੇ
- (b) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ
- (c) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੇ ਭਾਗ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- (d) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਵਾਲੀ, ਬੇਤੁਕੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ
- (e) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ, ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- (f) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਪੇਮੈਂਟਸ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜਾਂ ਕਾਰਡ ਨੈਟਵਰਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜੋ ਵੀ ਵੱਧ ਹੋਵੇ, ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ; ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ / ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ
- (g) ਸ਼ਿਕਾਇਤ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਉਸ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦਿਨ ਉਪ-ਧਾਰਾ (1)(f) ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਆਖਰੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਜੋ ਵੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ

(h) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜੇ ਕਿ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਅੱਗੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ; ਜਾਂ

(i) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਿਸਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ; ਅਤੇ

(j) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ; ਜਾਂ

(k) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਿਸਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਫੋਰਮ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ; ਅਤੇ

(l) ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਸੀਮਾ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।

ਵਿਆਖਿਆ 1: ਉਪ-ਧਾਰਾ (1)(j) ਅਤੇ (1)(k) ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਪਰਾਧਿਕ ਅਪਰਾਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੁਲਿਸ ਜਾਂਚ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਪਰਾਧਿਕ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ।

(2) ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ:

(a) ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲੇ;

(b) ਇੱਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;

(c) ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;

(d) ਕਿਸੇ ਨਿਆਂਇਕ/ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ;

(e) ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਜੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ;

(f) ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;

(g) ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਮਾਲਕ ਸਬੰਧਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਵਾਦ;

(h) ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਿਸ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਉਪਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ; ਅਤੇ

- (i) ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ।
- (3) ਉਪ-ਧਾਰਾ (1) ਦੇ ਤਹਿਤ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਯੋਗਤਾ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਉਪ-ਧਾਰਾ (2) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਨਾਲ, ਅੱਗੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਸ਼ੁਰੂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਗੈਰ-ਰੱਖਿਆਯੋਗ ਮੰਨ ਕੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

11. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- (1) ਸ਼ਿਕਾਇਤ <https://cms.rbi.org.in> ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (2) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ⁴ ਨੂੰ ਈ-ਮੇਲ³ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੇਕਰ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਨੁਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ।

12. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਜਾਂਚ, ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ

- (1) ਪੋਰਟਲ 'ਤੇ ਦਰਜ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੀਮਤ ਸਿਸਟਮ-ਅਧਾਰਤ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਣਗੀਆਂ, ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਜਵਾਬਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਹੋਣਗੀਆਂ, ਸਿਰਫ਼ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬੁਨਿਆਦੀ ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਜਿੱਥੇ, ਅਜਿਹੀ ਸਿਸਟਮ-ਅਧਾਰਤ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਧਾਰਾ 10 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੰਭਾਲਣਯੋਗ ਨਹੀਂ ਪਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਜੋਂ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਲਈ ਅਯੋਗ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- (2) ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਈ-ਮੇਲ ਅਤੇ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੰਭਾਲਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਜਾਂਚਾਂ ਸਿਰਫ਼ ਰੱਖ-ਰਖਾਅਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਜਾਂਚ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਇਹ ਕਰੇਗਾ

- (a) ਜਿੱਥੇ ਸਪੁਰਦਗੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਕਮੀ ਦਾ ਸੰਕੇਤ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੀ ਅਤੇ ਸੁਝਾਵਾਂ, ਸਵਾਲਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ "ਵੈਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ" ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਸੰਚਾਰ ਨਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ;

³ crpc@rbi.org.in

⁴ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ, ਚੌਥੀ ਮੰਜਿਲ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਸੈਕਟਰ -17, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017

(b) ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਧਾਰਾ 10 ਵਿੱਚ ਗੈਰ-ਰੱਖ-ਰਖਾਅਯੋਗਤਾ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਆਧਾਰਾਂ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਇਸਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿਓ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਉਪ-ਧਾਰਾ (ਏ) ਅਤੇ (ਬੀ) ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਜੋਂ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਲਈ ਜਮ੍ਹਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ।

(3) ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਵਿਖੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਧਾਰਾ 10 ਦੇ ਤਹਿਤ ਗੈਰ-ਸੰਭਾਲਯੋਗ ਹੋਣ ਦਾ ਪਤਾ ਲੱਗਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਗੈਰ-ਸੰਭਾਲਯੋਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਢੁਕਵੇਂ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਨਾਲ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਧਾਰਾ 10 ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਿਰਫ਼ ਅਜਿਹੇ ਉਪ-ਧਾਰਾ, ਜੋ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਨੂੰ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਦੁਆਰਾ ਰੱਦ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(4) ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਪ-ਧਾਰਾ (1) ਜਾਂ ਉਪ-ਧਾਰਾ (2), ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਦੇ ਤਹਿਤ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(5) ਉਪ-ਧਾਰਾ (4) ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਸੌਂਪਣ ਨੂੰ, ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਨ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਿੱਥੇ, ਜਾਂਚ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਧਾਰਾ 10 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੰਭਾਲਯੋਗ ਨਹੀਂ ਪਾਈ ਜਾਂਦੀ, ਤਾਂ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਨਾਲ, ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।

13. ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ

(1) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਜੋ ਕਿ ਧਾਰਾ 12(4) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਸੌਂਪੀ ਗਈ ਹੈ, ਨੂੰ ਉਸ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਵੀ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਧਾਰਾ 14(2) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣਾ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

(2) RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ, ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਫਰਜ਼ ਨਿਭਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਉਸ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਜਿਸ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਜੋ ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਇੱਕ ਪੱਖ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਇਸਦੇ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਹਨ ਜਾਂ ਹੋਣ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਹੈ।

ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਵੱਲੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਢੁਕਵੇਂ ਕਾਰਨ ਦੇ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਕੋਲ ਦੇਣ ਲਈ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਸਬਮਿਸ਼ਨ ਨਹੀਂ ਹੈ।

(3) RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ ਆਪਣੇ ਫਰਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਨਿਭਾਉਣ ਦੌਰਾਨ ਆਪਣੇ ਗਿਆਨ ਜਾਂ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਸਿਵਾਏ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੋਵੇ, ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ।

ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਇਸ ਉਪ-ਧਾਰਾ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਵੀ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਲਈ ਧਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਨੂੰ ਦੱਸਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕੇਗਾ, ਉਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਜੋ ਕੁਦਰਤੀ ਨਿਆਂ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;

ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਇਸ ਉਪ-ਧਾਰਾ ਦੇ ਉਪਬੰਧ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦੁਆਰਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਖੁਲਾਸੇ ਜਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।

14. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

(1) ਕਿਉਂਕਿ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇੱਕ ਲਾਗਤ-ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਜਲਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸੰਖੇਪ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਸਬੂਤ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪਾਬੰਦ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

(2) ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਸੰਸਥਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਬਿਆਨਾਂ ਦਾ ਆਪਣਾ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ, ਜਿਸ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਅੱਗੇ ਦਾਇਰ ਕਰੇਗੀ।

ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ, ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਝਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(3) ਜੇਕਰ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਉਪ-ਧਾਰਾ (2) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣਾ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ / ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇੱਕ-ਪੱਖੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਅਵਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(4) RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਜਾਂ RBI ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਸਮਝੌਤੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੌਰਾਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਪੱਖਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਜਾਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਲਈ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਲਾਹ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

(5) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਜਾਂ RBI ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਇੱਕ ਧਿਰ ਦੁਆਰਾ ਦਾਇਰ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਸਮੱਗਰੀ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੱਦ ਤੱਕ, ਦੂਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

(6) RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ, ਜੇਕਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਲਾਹ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪੂਰਾ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਹੱਲ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋ ਸਕੇ, ਅਤੇ

(a) ਜੇਕਰ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਇਸਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਧਾਰਾ 14(8)(b) ਦੇ ਤਹਿਤ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;

(b) ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਜਾਂ ਕੋਈ ਇਤਰਾਜ਼ ਉਠਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਬੇਬੁਨਿਆਦ ਪਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕ੍ਰਮਵਾਰ ਧਾਰਾ 14(8)(a) ਜਾਂ ਧਾਰਾ 14(8)(d) ਦੇ ਤਹਿਤ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

(7) ਜਿੱਥੇ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ / RBI ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਵਿਚਾਰ ਹੈ ਕਿ ਦੋਵਾਂ ਧਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ / ਸਮੱਗਰੀ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਬੇਨਤੀਆਂ ਕਿਸੇ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਨਿਰਣਾਇਕ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸੁਲ੍ਹਾ ਮੀਟਿੰਗ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਜਾਂ RBI ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹੀ ਮੀਟਿੰਗ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਆਪਸੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਮੀਟਿੰਗ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੋਵਾਂ ਧਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਸਮਝੌਤੇ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹਨ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਅਜਿਹੀ ਮੀਟਿੰਗ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਅਤੇ ਧਿਰਾਂ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਔਨਲਾਈਨ ਹੋਵੇਗੀ।

(8) ਧਾਰਾ 8(5) ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ / RBI ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ:

(a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂ, ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦਖਲ 'ਤੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਪਟਾਏ ਗਏ ਹਨ; ਜਾਂ

(b) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ (ਜੋ ਕਿ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ) ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਹੱਦ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਹੈ; ਜਾਂ

- (c) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਈ ਹੈ; ਜਾਂ
- (d) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮਤੇ 'ਤੇ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਇਤਰਾਜ਼ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਪਰ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਇਤਰਾਜ਼ਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਠੋਸ ਆਧਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ
- (e) ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਉਠਾਏ ਗਏ ਕੁਝ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਬਾਕੀ ਮੁੱਦੇ, RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਰਾਏ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਆਉਂਦੇ ਹਨ, ਜਾਂ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹਨ।

15. RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਪੁਰਸਕਾਰ

(1) ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਧਾਰਾ 16 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕਰੇਗਾ:

- (a) ਧਾਰਾ 14(3) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਦੇਣਾ; ਜਾਂ
- (b) RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਧਾਰਾ 14(8) ਦੇ ਤਹਿਤ ਮਾਮਲਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੋ ਰਿਹਾ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਫੈਸਲਾ ਪਾਸ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੋਵਾਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਵਾਈ (ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ) ਦਾ ਵਾਜਬ ਮੌਕਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ।

(2) ਇਸ ਅਵਾਰਡ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਖਾਸ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਧਾਰਾ 8(3) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਵਜੋਂ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।

(3) ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(4) ਉਪ-ਧਾਰਾ (1) ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਾਸ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਵਾਰਡ ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੋਈ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦਾ ਪੱਤਰ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਜੇਕਰ ਉਸਨੇ ਧਾਰਾ 17 ਦੇ ਉਪ-ਧਾਰਾ (3) ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਹੈ।

(5) ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਧਾਰਾ 17 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ, RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਜਾਂ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰੇਗੀ।

16. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨਾ

(1) RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਜਾਂ RBI ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਇਹ ਪਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ:

- (a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਧਾਰਾ 10 ਦੇ ਤਹਿਤ ਗੈਰ-ਸੰਭਾਲਯੋਗ ਹੈ; ਜਾਂ
- (b) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇੱਕ ਜਾਇਜ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਕਮੀ ਦਾ ਸੰਕੇਤ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੀ ਅਤੇ ਇਹ ਸੁਝਾਵਾਂ, ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਹੈ; ਜਾਂ
- (c) ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦੌਰਾਨ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ, ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ 'ਤੇ ਕੇਸ ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

(2) RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਸਦੀ ਰਾਏ ਵਿੱਚ:

- (a) ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ
- (b) ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੰਗਿਆ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ, ਧਾਰਾ 8(3) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੈ; ਜਾਂ
- (c) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤ ਨਾਲ ਪੈਰਵੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ; ਜਾਂ
- (d) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਢੁਕਵੇਂ ਕਾਰਨ ਦੇ ਹੈ; ਜਾਂ
- (e) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਮੌਖਿਕ ਸਬੂਤਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਰਣੇ ਲਈ ਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ
- (f) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਜਾਂ ਅਸੁਵਿਧਾ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੈ।

17. ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ

(1) ਧਾਰਾ 15(1)(a) ਦੇ ਤਹਿਤ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਵਾਰਡ ਲਈ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

(2) ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ, ਧਾਰਾ 15(1)(b) ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਿਸੇ ਅਵਾਰਡ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਹੋ ਕੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ;

(a) ਇੱਕ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਅਪੀਲ ਸਿਰਫ਼ ਬਰਾਬਰ ਰੈਂਕ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ/ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਪੂਰਵ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਹੀ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(b) ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਕਿ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਫ਼ੀ ਕਾਰਨ ਸੀ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(3) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਧਾਰਾ 15(1) ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਿਸੇ ਅਵਾਰਡ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਹੋ ਕੇ, ਅਵਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਫ਼ੀ ਕਾਰਨ ਸੀ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(4) ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦਾ ਸਕੱਤਰੇਤ ਅਪੀਲ ਦੀ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰੇਗਾ।

(5) ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਵਾਈ ਦਾ ਵਾਜਬ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ (ਮੌਖਿਕ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ):

(a) ਅਪੀਲ ਖਾਰਜ ਕਰੇ; ਜਾਂ

(b) ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣੀ ਅਤੇ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਪਾਸੇ ਰੱਖਣਾ; ਜਾਂ

(c) ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਮਝੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਨਵੇਂ ਸਿਰੇ ਤੋਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਸੌਂਪਣਾ; ਜਾਂ

(d) ਅਵਾਰਡ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਅਵਾਰਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਣ; ਜਾਂ

(e) ਕੋਈ ਹੋਰ ਹੁਕਮ ਪਾਸ ਕਰੇ ਜੋ ਇਹ ਦੁਕਵਾਂ ਸਮਝੇ।

(6) ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹੁਕਮ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਉਹੀ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਧਾਰਾ 15 ਦੇ ਤਹਿਤ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਪਾਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਧਾਰਾ 16 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਹੁਕਮ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਹੁਕਮ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਦਾ ਹੋਵੇਗਾ।

18. ਜਨਤਾ ਦੇ ਗਿਆਨ ਲਈ ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ

(1) ਜਿਸ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ 'ਤੇ ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਲਾਗੂ ਹੈ, ਉਹ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਬਾਰੀਕੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਕੇ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਸੁਚਾਰੂ ਲਾਗੂਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗੀ, ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਉਹ ਦੁਕਵਾਂ ਸਮਝੇ।

(2) ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਆਪਣੇ ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਖੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਕਿ ਇੱਕ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੇ ਰੈਂਕ ਦਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਵਿਰੁੱਧ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਸਦੀ ਤਰਫੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸੰਚਾਲਨ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਲਈ ਦੁਕਵੇਂ ਸਮਝੇ। ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਜਾਂ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਵਿਭਾਗ, ਕੇਂਦਰੀ ਦਫ਼ਤਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਤੁਰੰਤ ਪੇਸਟ ਕਰੇ।

(3) ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ) ਅਤੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਦਾ ਪਤਾ, RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਦੇ ਲਿੰਕ ਦੇ ਨਾਲ, ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।

(4) ਜਿਸ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ 'ਤੇ ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉਹ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਯੋਜਨਾ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇ।

(5) ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਸਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਹਵਾਲੇ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

(6) ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ, ਸਕੀਮ ਦੀ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਅਧਿਆਇ ਪੰਜ ਫੁਟਕਲ

19. ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨਾ

ਜੇਕਰ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਐਕਟ, 1934, ਜਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949, ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਬੰਦੋਬਸਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਐਕਟ, 2007, ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਜਾਂ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਨਾਲ ਅਸੰਗਤ ਨਹੀਂ ਬਣਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁਸ਼ਕਲ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਂ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਸਮਝ ਸਕਦਾ ਹੈ।

20. ਮੌਜੂਦਾ ਸਕੀਮਾਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਲੰਬਿਤ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ

- (1) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, 2021, 01 ਜੁਲਾਈ, 2026 ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (2) 01 ਜੁਲਾਈ, 2026 ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਰਣਾ, ਉਕਤ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਲਏ ਗਏ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਅਪੀਲਾਂ, ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਤਹਿਤ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪੁਰਸਕਾਰਾਂ ਦਾ ਅਮਲ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਤਹਿਤ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ

RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਔਨਲਾਈਨ ਅਤੇ ਔਫਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਲਈ ਫਾਰਮ

ਭਾਗ A: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

ਸਿਰਲੇਖ ਵਾਲੀ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਮੁੱਖ ਲਾਜ਼ਮੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਰੱਦ / ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਪੂਰਾ ਟੈਕਸਟ, <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੈ, ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਹਵਾਲਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ):

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਕੋਲ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿਰੁੱਧ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਕਾਰਵਾਈ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾਵਾਂ

2. RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ:
 - (i) RBI/NPCI/ਕਾਰਡ ਨੈਟਵਰਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ (ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜੇ ਵੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ, ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ; ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ/ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ
 - (ii) ਸ਼ਿਕਾਇਤ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਉਸ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦਿਨ (i) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਆਖਰੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਜੇ ਵੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ;
 - (iii) ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਸੀਮਾ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਵਕੀਲ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ

3. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ/ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਮਦਦ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ ਪਰ ਵਿਅਕਤੀ/ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵਕੀਲ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।

ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਮੰਨਣਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ

4. (i) ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਰਕਮ ਦੀ ਕੋਈ ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿਸ 'ਤੇ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (ii) ਇਹ ਸਕੀਮ ₹30 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।
- (iii) ਇਹ ਸਕੀਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਈ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ/ਮਾਨਸਿਕ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨੀ ਲਈ ₹3 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼

5. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਭਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:
 - a) ਸੰਸਥਾ ਕੋਲ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਕਾਪੀ
 - b) ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਦੀ ਕਾਪੀ (ਜੇਕਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ)
 - c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਦਸਤਾਵੇਜ਼।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੱਥੇ / ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਹੈ

6. RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤਿੰਨ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ: (i) ਔਨਲਾਈਨ CMS ਪੋਰਟਲ <https://cms.rbi.org.in> ਰਾਹੀਂ; (ii) ਜਾਂ crpc@rbi.org.in 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰਕੇ; ਜਾਂ (iii) ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਭਰਿਆ ਹੋਇਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਡਾਕ/ਕੋਰੀਅਰ ਰਾਹੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜ ਕੇ: ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC), ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160 017।

ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿੱਥੋਂ / ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ ਹੈ

7. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਣਨ ਲਈ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ #14448 ਦੇ ਨਾਲ ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਵੌਇਸ ਰਿਸਪਾਂਸ ਸਿਸਟਮ (IVRS) ਵਾਲਾ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ 24x7 ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਤੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 10:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਦਸ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਭਾਗ ਬੀ: RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਫਾਰਮ (ਦਰਜ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਣਾ)

[ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਧਾਰਾ 11(2)]

(ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਭਰਿਆ ਜਾਵੇਗਾ)

ਸਾਰੇ ਖੇਤਰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ ਸਿਵਾਏ ਜਿੱਥੇ ਹੋਰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ

RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਮੈਡਮ/ਸਰ

ਘੋਸ਼ਣਾ- ਮੈਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਆਪਣੇ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਦੇ ਸੰਗ੍ਰਹਿ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਸਟੋਰੇਜ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਮੁਫਤ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹਾਂ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਹੀ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਓ)

ਹਾਂ	ਨਹੀਂ

(I) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਵੇਰਵੇ:

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸ਼੍ਰੇਣੀ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਬਾਕਸ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾ ਕੇ ਸਿਰਫ਼ ਇੱਕ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ):

- i. ਵਿਅਕਤੀਗਤ
- ii. ਅਪਹਜ ਵਿਅਕਤੀ
- iii. ਸੀਨੀਅਰ ਸਿਟੀਜ਼ਨ
- iv. ਵਿਅਕਤੀਗਤ - ਕਾਰੋਬਾਰ
- v. ਮਲਕੀਅਤ
- vi. ਭਾਈਵਾਲੀ
- vii. MSME
- viii. ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ
- ix. ਭਰੋਸਾ
- x. ਲਿਮਟਿਡ ਕੰਪਨੀ
- xi. ਸਰਕਾਰੀ ਵਿਭਾਗ
- xii. PSU

2. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਨਾਮ.....

3. ਉਮਰ (ਸਾਲ)..... (ਲਾਜ਼ਮੀ ਨਹੀਂ) ਲਿੰਗ (ਲਾਜ਼ਮੀ ਨਹੀਂ)

4. ਮੋਬਾਈਲ ਨੰ.....

5. ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ (ਜੇਕਰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ)
6. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਪੂਰਾ ਡਾਕ ਪਤਾ

.....
 ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ..... ਰਾਜ.....
 ਪਿੰਨ ਕੋਡ.....

(II) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ:

ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤ	ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ (RE) ਦਾ ਨਾਮ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ/ਆਰਈ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਰਸੀਦ ਨੰਬਰ	ਸ਼ਾਖਾ ਦਾ ਸਥਾਨ (ਸ਼ਹਿਰ, ਕਸਬਾ, ਪਿੰਡ, ਆਦਿ), ਪਤਾ, ਪਿੰਨ

- a) ਕੀ ਤੁਹਾਡਾ ਉੱਪਰ (II) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ RE ਨਾਲ ਖਾਤਾ ਹੈ? ਹਾਂ/ਨਹੀਂ
- b) ਜੇਕਰ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਹ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ (ਬਚਤ/ਕਰਜ਼ਾ/ਏਟੀਐਮ/ਡੈਬਿਟ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ (ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾ ਸਕਦੇ ਹੋ)।
.....
- c) ਆਰਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ..... (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਨੱਥੀ ਕਰੋ)
- d) ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਵੇਰਵੇ, ਜੇਕਰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣ ਤਾਂ
.....
- e) ਕੀ ਆਰਈ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਮਿਲਿਆ ਹੈ? ਹਾਂ/ਨਹੀਂ (ਜੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਜਵਾਬ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਨੱਥੀ ਕਰੋ)
- f) ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਬਾਕਸ 'ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਓ (ਹਾਂ ਜਾਂ ਨਹੀਂ):

(i)	ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ, ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਨਿਪਟਾਈ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੈ ਜਾਂ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹੈ? (ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਮੇ ਕਾਰਨ ਲਈ)	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
-----	---	-----	------

(ii)	ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਵਕੀਲ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(iii)	ਜੇਕਰ (ii) ਦਾ ਜਵਾਬ ਹਾਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਹੋ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(iv)	ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੈ ਕੀ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਪਹਿਲਾਂ ਸੀ ਜਾਂ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨਾਲ ਉਸੇ ਆਧਾਰ/ਕਾਰਨ ਕਾਰਵਾਈ ਅਧੀਨ ਹੈ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ
(v)	ਕੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਆਰਈ ਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਮਾਲਕ-ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਬੰਧ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ?	ਹਾਂ	ਨਹੀਂ

ਨੋਟ: ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ (i), (iv) ਜਾਂ (v) ਨੂੰ "ਹਾਂ" ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ (ii) ਨੂੰ "ਹਾਂ" ਅਤੇ (iii) ਨੂੰ "ਨਹੀਂ" ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੰਭਾਲਣਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- g) ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਕੀ ਹੈ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇੱਕ ਚੁਣੋ - ਡੱਬੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਟਿੱਕ ਮਾਰਕ ਲਗਾਓ) - (ਇਸ ਸਵਾਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਈ ਵਿਕਲਪਿਕ ਹੈ)
- i. ਏਟੀਐਮ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ
 - ii. ਬੈਂਕ ਗਰੰਟੀ/ਲੈਟਰ ਆਫ਼ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ
 - iii. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ
 - iv. ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤਾ (ਬਚਤ ਅਤੇ ਚਾਲੂ)- ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ/ਸੰਚਾਲਨ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੇਤ
 - v. ਇੰਟਰਨੈੱਟ/ਮੋਬਾਈਲ/ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ
 - vi. ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ (ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟਾਂ/ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਜ਼ ਏਜੰਟਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ ਸਮੇਤ)। ਆਦਿ
 - vii. ਨੋਟ ਅਤੇ ਸਿੱਕੇ
 - viii. ਪੈਰਾ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਉਤਪਾਦ
 - ix. ਗਲਤ ਵਿਕਰੀ
 - x. ਬਜ਼ੁਰਗ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਲਈ ਪੈਨਸ਼ਨਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ
 - xi. ਕੇਵਾਈਸੀ ਅੱਪਡੇਟ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਾ (ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਫ੍ਰੀਜ਼ ਕਰਨ ਸਮੇਤ)
 - xii. ਇਮਾਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦੇ
 - xiii. ਸਟਾਫ਼ ਦਾ ਵਿਵਹਾਰ
 - xiv. ਪੈਸੇ ਭੇਜਣਾ ਅਤੇ ਯੰਤਰਾਂ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ (ਚੈੱਕ/ਡਰਾਫਟ/ਬਿੱਲ ਅਤੇ ਹੋਰ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ)
 - xv. ਟੈਕਸ ਸੰਬੰਧੀ/ਸਰਕਾਰੀ ਕਾਰੋਬਾਰ
 - xvi. ਅਪਾਹਜਾਂ ਲਈ ਸਹੂਲਤਾਂ

h) ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੰਖੇਪ ਵੇਰਵੇ ਦਿਓ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਵਾਦ ਅਧੀਨ ਉਤਪਾਦ (ਕਾਰਡ/ਲੋਨ ਖਾਤਾ/ਲਾਕਰ, ਆਦਿ) ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

(ਜੇਕਰ ਜਗ੍ਹਾ ਕਾਫ਼ੀ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਸ਼ੀਟ ਨੱਥੀ ਕਰੋ।)

.....
.....
.....

i) RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਤੋਂ ਕੀ ਰਾਹਤ ਮੰਗੀ ਗਈ ਹੈ:

.....
.....
.....

j) ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ RE ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇ? ਹਾਂ/ਨਹੀਂ ਜੇਕਰ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿਓ:

- i. ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ: (ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ₹30 ਲੱਖ)
- ii. ਸਮਾਂ, ਖਰਚੇ, ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਅਤੇ ਮਾਨਸਿਕ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ (ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ₹3 ਲੱਖ) ਲਈ

ਉਪਰੋਕਤ (j) 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਸਬੂਤਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੰਗੇ ਗਏ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਕਾਪੀ/ਕਾਪੀਆਂ ਨੱਥੀ ਕਰੋ)

ਘੋਸ਼ਣਾ

ਮੈਂ/ਅਸੀਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਵਿਅਕਤੀਆਂ, ਇੱਥੇ ਐਲਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੱਚੀ ਅਤੇ ਸਹੀ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡਾ ਵਫ਼ਾਦਾਰ

(ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੇ ਦਸਤਖਤ)

ਅਧਿਕਾਰ

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਘੋਸ਼ਣਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

ਮੈਂ/ਅਸੀਂ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਸ਼੍ਰੀ/ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ/ਸਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਵਜੋਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰਦਾ ਹਾਂ ਜੋ ਕਿ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪੇਸ਼ ਹੋਣ ਅਤੇ ਆਪਣੀ/ਸਾਡੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਦਲੀਲਾਂ ਦੇਣ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

ਪੂਰਾ ਪਤਾ

.....

.....

..... ਪਿੰਨ ਕੋਡ.....

ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ ਈ-

ਮੇਲ.....

(ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਦਸਤਖਤ) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ

ਦਾ ਨਾਮ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ:

(ਜੇਕਰ ਅਧਿਕਾਰ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ)