

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੇਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ 2026

ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

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 ਸਟੀਕ ਅਨੁਵਾਦ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਪਰ ਕੰਪਨੀ ਅਨੁਵਾਦ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਟੈਕਸਟ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਗਲਤੀ, ਚੂਕ, ਗਲਤ ਅਨੁਵਾਦ ਦੇ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਕਿਸੇ ਦੇਣਦਾਰੀ 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 ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ 2026 ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

- (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।

ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ: ਅਵਾਂਸੇ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਿਡ ("AFSL") ਦੇ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਜਾਂ ਕਮੀ ਕਾਰਨ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਆਈ ਨੁਕਸਾ (ਕਮੀ) ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ, ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

"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;

ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਇਸ ਸਕੀਮ (ਯੋਜਨਾ) ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, AFSL ਨੂੰ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ:

- a. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ AFSL ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਾ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ
- b. ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਪਰ ਦੱਸੀ ਗਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਖਤਮ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਆਖਰੀ ਸੰਚਾਰ (ਜਵਾਬ) ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ, ਜੇ ਵੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ, ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।

ਇਸ ਦਾ ਪੰਜਾਬੀ ਅਨੁਵਾਦ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ (ਗਿਲੇ-ਸ਼ਿਕਵੇ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ

- a) ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਕੋਲ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ (ਬਕਾਇਆ) ਹੋਵੇ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ;
- b) ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗੁਣ-ਦੋਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ;
- c) ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ (ਮੱਧਸਥ) ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਮੰਚ ਕੋਲ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ
- d) ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਮੰਚ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗੁਣ-ਦੋਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।
- e) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਵਾਲੀ, ਬੇਤੁਕੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ
- f) AFSL ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਅਜਿਹੇ ਦਾਵਿਆਂ ਲਈ 'ਪਰਿਸੀਮਾ ਐਕਟ, 1963' ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮਿਆਦ ਦੇ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ
- g) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੇ ਭਾਗ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ

ਉਪ-ਧਾਰਾ c ਅਤੇ d 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।

ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੁਣਵਾਈ ਯੋਗ ਨਾ ਹੋਣ ਦੇ ਆਧਾਰ ਉਹ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ

- AFSL ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਫੈਸਲਾ;
- ਵੈਂਡਰ (ਵਿਕਰੇਤਾ) ਅਤੇ AFSL ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
- AFSL ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
- ਕਿਸੇ ਨਿਆਂਇਕ/ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ AFSL ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ;
- ਅਜਿਹੀ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ;
- ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਐਂਟਿਟੀਜ਼ (ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ) ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
- AFSL ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਮਾਲਕ ਸਬੰਧਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਵਿਵਾਦ;
- ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਿਸ ਦਾ ਹੱਲ 'ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਜ਼ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005' ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ; ਅਤੇ
- AFSL ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੋ ਇਸ ਯੋਜਨਾ (ਸਕੀਮ) ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹਨ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- (1) ਸ਼ਿਕਾਇਤ <https://cms.rbi.org.in> ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (2) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਈ-ਮੇਲ (crpc@rbi.org.in) ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਰੂਪ (ਡਾਕ) ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector -17, Central Vista, Chandigarh – 160017) ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਰੀਰਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਉੱਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਫਾਰਮੈਟ (ਨਮੂਨੇ) ਵਿੱਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ AFSL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦਿਖਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।



ਨੋਟ: ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਣਨ ਲਈ ਟੈਲ ਫ੍ਰੀ #14448 ਦੇ ਨਾਲ ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਵੋਇਸ 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।

ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ:

- 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।
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।

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

"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।

➤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ:

- ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਜਾਂ ਆਰਬੀਆਈ ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ, ਜੋ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਹੋਵੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ AFSL ਵਿਚਕਾਰ ਸਮਝੌਤੇ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਗੇ।
- ਇਸ ਲਈ ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸੰਖੇਪ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਸਬੂਤ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪਾਬੰਦ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਹੋਇਆ (ਨਿਪਟਾਰਾ) ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ:

- ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ 'ਤੇ, AFSL ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੁਲਝਾ ਲਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ (ਜਿਸ ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦੁਆਰਾ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ) ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਸੀਮਾ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਹੈ; ਜਾਂ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ (ਸਵੈ-ਇੱਛਾ ਨਾਲ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਈ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ 'ਤੇ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਇਤਰਾਜ਼ ਜਤਾਇਆ ਹੋਵੇ, ਪਰ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਰਾਏ ਹੋਵੇ ਕਿ ਇਤਰਾਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦਾ ਆਧਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ
- AFSL ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਉਠਾਏ ਗਏ ਕੁਝ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਬਾਕੀ ਮੁੱਦੇ, ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਰਾਏ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੋਣ, ਜਾਂ AFSL ਦੇ ਹਿੱਸੇ 'ਤੇ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਾ ਹੋਣ।

ਨੋਟ:

- ਓਮਬਡਸਮੈਨ/ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜੇਕਰ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਯੋਗ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ ਫੋਰਮ/ ਅਥਾਰਟੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਉਹ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕੇਗਾ।
- ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf ਵੇਖੋ।
- ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।