

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, ੨੦੨੬ (01 ਜੁਲਾਈ ੨੦੨੬ ਤੋਂ ਲਾਗੂ)

ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, ੨੦੨੬ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਿੱਧੇ ਜੁੜਨ ਦੀ ਮੰਜੂਰੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਐਸਟੇਟ ਸਾਇਜ਼ ਪਿਛਲੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੇ ਆਡਿਟ ਬੈਲੇਂਸ ਸ਼ੀਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੇ ₹੧੦੦ ਕਰੋੜ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ।

“ਗ੍ਰਾਹਕ” ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਐਕਸਿਸ ਫ਼ਾਇਨੈਂਸ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਲਈ ਆਵੇਦਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

“ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ” ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਜਾਂ ਘਾਟ, ਜਿਸ ਤੋਂ ਰੈਗੁਲੇਟੇਡ ਐਂਟਿਟੀ (ਨਿਯਮ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ) ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਦੇਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਇਸ ਤੋਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਆਰਥਿਕ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਵੀ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਹੀਂ ਵੀ।

“ਸ਼ਿਕਾਇਤ” ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿਸੇ ਰੈਗੁਲੇਟੇਡ ਐਂਟਿਟੀ ਦੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਲਿਖਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਗੱਲ, ਜਿਸ ਤੋਂ ਉਸਦੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਤਿਨਿੱਧੀ ਨੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਹੋ ਅਤੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਕੀਮ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਧਾਨਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਾਹਤ ਮੰਗੀ ਗਈ ਹੋ;

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਅਧਾਰ

ਕੋਈ ਵੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਕਿਸੇ ਰੈਗੁਲੇਟੇਡ ਐਂਟਿਟੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਜਾਂ ਕੰਮ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਣ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਤੋਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਪਣੇ ਆਪ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਤਿਨਿੱਧੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕਮੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ, ਸੇਵਾ ਨਾ ਮਿਲਣਾ, ਗਲਤ ਸੁਲਕ ਜਾਂ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਵੀਕਾਰ ਹੋਣ ਦਾ ਅਧਾਰ

ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਜਾਣਨ ਲਈ ਕਿਰਪਾ **ਆਰਬੀਆਈ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, ੨੦੨੬ ਦੇ ਖੰਡ ੧੦** ਨੂੰ ਵੇਖੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤਦੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਹੈ ਜਦੋਂ :

- ਇਸ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਐਕਸਿਸ ਫ਼ਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ ਚੁੱਕਿਆ ਗਿਆ ਹੋ
- ੩੦ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਐਕਸਿਸ ਫ਼ਾਇਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਜਵਾਬ ਸੰਤੋਸ਼ਜਨਕ ਨਹੀਂ ਹੈ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੈਅ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ
- ਮਾਮਲਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ/ਅਧਿਕਰਣ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ ਲੰਬਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ
- ਸਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਸੈਂਟ੍ਰਲਾਇਜ਼ਡ ਰਿਸੀਪਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੇਂਟਰ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ) ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਜਾਂਚ, ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਅਧਾਰ ਆਰਬੀਆਈ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, ੨੦੨੬ ਦੇ ਖੰਡ ੧੦(੨) ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਉਂਦੇ ਹਨ।

ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ?

ਸੰਬੰਧਿਤ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਨੂੰ ਲਿਖਤ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧਤਾ		ਜੇ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਵਲੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਨਾਲ ਨਾਮਜ਼ੂਰ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ		ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ (ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਦੇ ੯੦ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ)
--------------------------------------	---	--	--	---

ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ

ਨਾਮ : ਕੁਮਾਰੀ ਪ੍ਰੀਤੀ ਸਿੰਘ

ਟੇਲੀਫੋਨ : ੦੨੨ - ੬੨੨੬੦੨੪੮

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ :

Principal.NodalOfficer@axisfinance.in

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਪੋਰਟਲ :

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

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਸੀਆਰਪੀਸੀ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ

ਸੈਂਟ੍ਰਲਾਇਜ਼ਡ ਰਿਸੀਪਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੇਂਟਰ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ) ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ : crpc@rbi.org.in

ਪਤਾ : ਸੈਂਟ੍ਰਲਾਇਜ਼ਡ ਰਿਸੀਪਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੇਂਟਰ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ), ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ, ਸੇਂਟ੍ਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਸੈਕਟਰ ੧੭, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - ੧੬੦੦੧੭

ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰ. - #੧੪੪੪੮

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਫੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ? ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸੰਖੇਪ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਤੇ ਰਸਮੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਬੰਦੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਇਹ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ :

- ਸਹੂਲਤ ਰਾਹੀਂ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ
- ਰੈਗੁਲੇਟੇਡ ਐਂਟਿਟੀ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ
- ਸੁਣਵਾਈ (ਭੌਤਿਕ/ਵਰਚੁਅਲ) ਕਰਨਾ
- ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਨਾ ਹੋ, ਤਾਂ ਫੈਸਲਾ ਦੇਣਾ

ਕੀ ਕੋਈ ਗ੍ਰਾਹਕ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਣ ਤੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ?

ਹਾਂ, ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਜਾਂ ਨਿਰਣੈ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਅਪੀਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਪੱਤਰ ਮਿਲਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ੩੦ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਉਸ ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜੋ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਉਸ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਹਨ, ਜੋ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਨੋਟ : • ਇਹ ਵਿਵਾਦ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦਾ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਤਰੀਕਾ ਹੈ।

- ਗ੍ਰਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਰਣ ਤੇ ਆਪਣੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਸਮਾਧਾਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ / ਫੋਰਮ / ਅਥਾਰਿਟੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰਾਹਕ ਆਰਬੀਆਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਣਗੇ।
- ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਾਇਕ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਓਮਬਡਸਮੈਨ/ ਡੈਪਿਊਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਉਸ ਨੂੰ ਨਾਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ <https://www.rbi.org.in> ਦਾ ਸੰਦਰਭ ਲਵੋ।