

## ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

**ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ / ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ:**

ਨਾਮ : ਮਨੀਕੰਦਨ ਬੀ

ਅਹੁਦਾ : ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ / ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਪਤਾ: ਆਈਆਈਟੀ ਐਮ ਰਿਸਰਚ ਪਾਰਕ, 10ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ-ਫੇਜ਼ 1, ਕਾਨਾਰਾਮ ਪਿੰਡ, ਤਾਰਾਮਣੀ, ਚੇਨਈ 600113 ਤਾਮਿਲਨਾਡੂ, ਭਾਰਤ

ਫੋਨ : +91 44 6668 7000

ਮੋਬਾਈਲ : +91 73050 91232

ਈ-ਮੇਲ : [nodal\\_officer@dvarakgfs.com](mailto:nodal_officer@dvarakgfs.com) / [pno@dvarakgfs.com](mailto:pno@dvarakgfs.com)

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਪਤਾ : ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160 017

ਈ-ਮੇਲ : [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

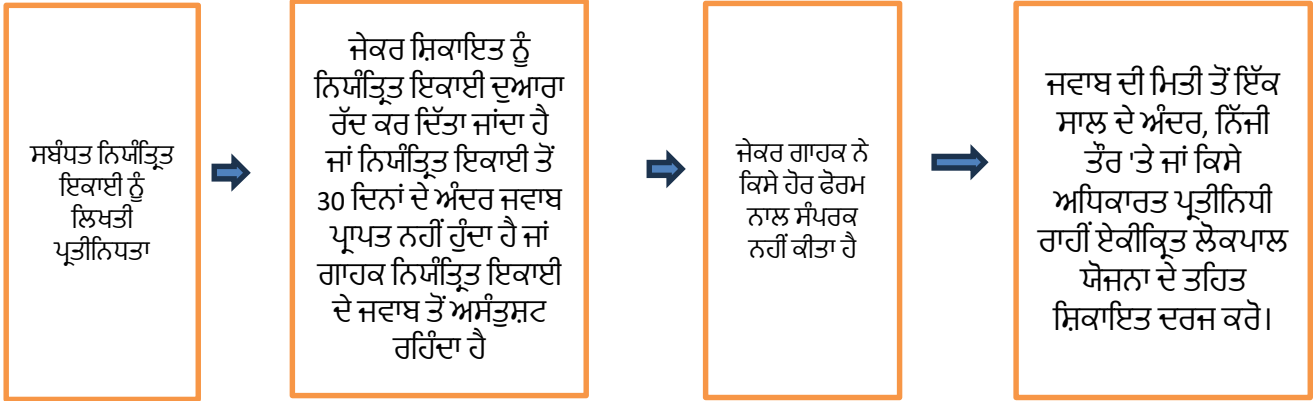
ਵੈੱਬਸਾਈਟ : <https://cms.rbi.org.in>

**ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸੰਬੰਧਨ**

<https://website.rbi.org.in/en/web/rbi/complaints/addresses-of-the-rbi-ombudsman>

## ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 - ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

### ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ



### 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 ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਗੈਰ-ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਆਧਾਰ

- ਇੱਕ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਫੈਸਲਾ;
- ਇੱਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਵਿਚਕਾਰ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਵਾਦ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ;
- ਇੱਕ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
- ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
- ਸੇਵਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯਮਤ ਦਾਇਰੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
- ਇੱਕ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਮਾਲਕ ਸਬੰਧਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਵਾਦ;
- ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ; ਅਤੇ
- ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਵਾਦ।

### ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੇਕਰ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਜਿਹੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਸਕੀਮ ਦੀ ਕਾਪੀ ਸਾਡੇ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਾਖਾ ਇੰਚਾਰਜ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।