

## ਭਾਰਤ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਬਡਜ਼ਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਜਨਤਾ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਨੂੰ ਹੋਰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ, ਸੁਚੱਜਾ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਕੇਂਦਰਤ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, ਭਾਰਤ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਤਿੰਨ ਪੁਰਾਣੀਆਂ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਢੰਗ 'ਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰ ਦਿੱਤਾ— ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021:

- (i) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2006,
- (ii) ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2018, ਅਤੇ
- (iii) ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਨ-ਦੇਣ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2019।

### ਓਬਡਜ਼ਮੈਨ ਕੋਲ ਗ੍ਰਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਆਧਾਰ:

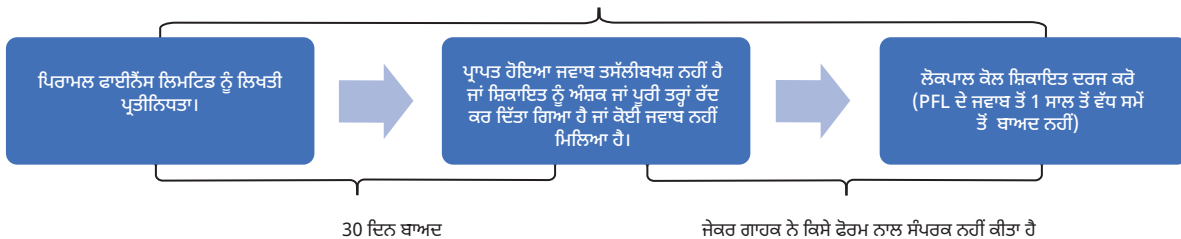
ਇਹ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਘਟਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਦੀ ਘਟਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:

- ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਜਾਂ ਅਪੂਰਨਤਾ ਹੋਣਾ, ਜਿਸਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਅਜਿਹੀ ਘਾਟ ਜਾਂ ਅਪੂਰਨਤਾ ਜੋ ਪੀਰਾਮਲ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (PFL) ਵੱਲੋਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਜਿਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਸ਼ਾਇਦ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਾਇਦ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ PFL ਵੱਲੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ
- PFL ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਜਵਾਬ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਈ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਦਾ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ PFL ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲਿਆ ਹੋਵੇ (ਆਰਬੀਆਈ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਦੇ ਧਾਰਾ 10 ਦੇ ਅਧੀਨ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਅਪਵਾਦਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ)।

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੱਥੇ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਨਲਾਈਨ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ: <https://cms.rbi.org.in/>
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਹੱਥੋ-ਹੱਥ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਭਾਰਤ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੇਂਦਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਕਰਨ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਉਸ ਜਗ੍ਹਾ ਅਤੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਪਤਾ — ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਟੈਲ-ਫਰੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ)

1 ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਹੀਂ ਜੇਕਰ ਪੀ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲੇ



### ਲੋਕਪਾਲ ਵੱਲੋਂ ਜਵਾਬੀ ਗਤੀਵਿਧੀ

- ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਨੂੰ PFL ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।
- PFL ਵੱਲੋਂ ਇਸ ਜਵਾਬੀ ਗਤੀਵਿਧੀ (ਐਵਾਰਡ) ਨੂੰ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਮਿਲਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

### ਜੇਕਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਓਬਡਜ਼ਮੈਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ, ਤਾਂ ਕੀ ਉਹ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਓਬਡਜ਼ਮੈਨ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਫੈਸਲਾ ਜਾਂ ਜਵਾਬੀ ਗਤੀਵਿਧੀ (ਐਵਾਰਡ) ਅਪੀਲਯੋਗ ਹੈ। ਐਵਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅਪੀਲ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਹਨ।

### ਨੋਟ:

- ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ ਕਬੂਲਯੋਗ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਕ ਵਿਵਾਦ ਨਿਵਾਰਣ ਮਕੈਨਿਜ਼ਮ ਹੈ।
- ਗ੍ਰਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਮੰਚ/ਪਧਾਨਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਉਹ ਭਾਰਤ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਨਹੀਂ ਜਾ ਸਕੇਗਾ।
- ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਵੇਖੋ: [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021\\_amendments05082022.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021_amendments05082022.pdf)
- ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

(PFL ਇਸਦਾ ਅਰਥ ਪੀਰਾਮਲ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ ਹੈ)