

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਆਕਾਰ ਨਾਲ ਲੈਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ >= ਰੁਪਏ. 100 ਕਰੋੜ + ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ (ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ: ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚਾ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਮੁੱਖ ਨਿਵੇਸ਼ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚਾ ਕਰਜ਼ਾ ਫੰਡ, ਅਤੇ NBFCs ਲਿਕਵਿਡੇਸ਼ਨ ਅਧੀਨ)

"ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ" ਦਾ ਭਾਵ ਹੈ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਘਾਟ ਜਾਂ ਅਯੋਗਤਾ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ

ਸੇਵਾ ਮਿਲਣ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਜ ਜਾਂ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਤੋਂ ਤੰਗ ਹੋ ਕੇ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ "ਸੇਵਾ ਮਿਲਣ ਵਿੱਚ ਕਮੀ" ਦੇ ਅਧੀਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਗੈਰ-ਸੰਭਾਲਯੋਗਤਾ ਲਈ ਆਧਾਰ

ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜੇ ਇਸ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸੰਭਾਲਣ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ **RBI ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021** ਦੀ ਧਾਰਾ 10 ਵੇਖੋ।

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਸਬੰਧਿਤ NBFC ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ	ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ 	ਜੇਕਰ NBFC ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ NBFC ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ	ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫੋਰਮ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ 	RBI ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ (NBFC ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਸਾਲ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਹੀਂ)
---------------------------------	--	---	--	--

ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ
ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ

ਨਾਮ: ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਪ੍ਰੀਤੀ ਸਿੰਘ

ਟੈਲੀਫੋਨ: 022-62260248

ਈ-ਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ.

axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦਾ ਪੋਰਟਲ:

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

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ (CRPC) ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ

ਪਤਾ: ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC), ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017

ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448

- ਲੋਕਪਾਲ ਅੱਗੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕੁਦਰਤ ਵਿੱਚ ਸੰਖੇਪ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ
- ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇੱਕ ਪੁਰਸਕਾਰ / ਆਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਉਹ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਜੇਕਰ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਪੀਲਯੋਗ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ - ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ - ਇਸ ਸਕੀਮ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ

ਨੋਟ ਕਰੋ: • ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿਧੀ ਹੈ

- ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੀ ਸੁਤੰਤਰਤਾ ਹੈ।

ਸਕੀਮ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ <https://www.rbi.org.in> ਵੇਖੋ।