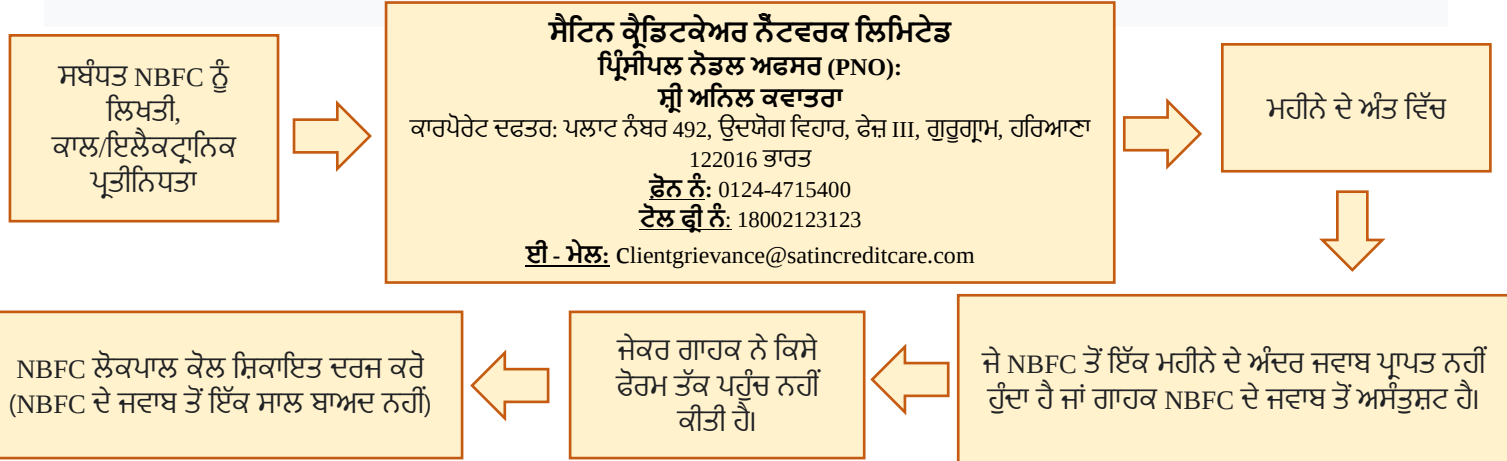


ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਲਈ ਆਧਾਰ

1. ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ, ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ;
2. ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ/ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਇਨਕਾਰ;
3. ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਇਨਕਾਰ;
4. ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਪੂਰਵ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਖਰਚੇ ਲਗਾਉਣਾ;
5. NBFC ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ।
6. ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.) ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਕੋਈ ਹੋਰ ਆਧਾਰ।



For Physical Complaints: Please write to:

NBFC Ombudsman Centralized Receipt and Processing Centre, C/o Reserve Bank of India, 4th Floor,
Sector 17, Chandigarh – 160017

For Call: Toll-free number – 14448 (9:30 am to 5:15 pm) ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ 8 ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ

For Electronic Complaints: Lodge the complaint at <https://cms.rbi.org.in>, E-Mail – crpc@rbi.org.in,

- A. ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
 - (i) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ,
 - (ii) NBFC ਦੀ ਉਸ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ ਜਿਸ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ,
 - (iii) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਜਨਮ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਤੱਥ,
 - (iv) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਤੇ ਹੱਦ, ਅਤੇ ਮੰਗੀ ਗਈ ਰਾਹਤ।
- B. ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- C. ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉਸ ਕੋਲ ਭੇਜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਵੀ ਧਿਆਨ ਰੱਖੇਗਾ।

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਫੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?

*ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਅੱਗੇ ਸੰਖੇਪ ਕਾਰਵਾਈ * ਸੁਲਾਹ-ਸਫਾਈ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ -> ਜੇਕਰ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਿਆ, ਤਾਂ ਅਵਾਰਡ/ਆਰਡਰ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕੀ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਲੇਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਜੇਕਰ ਲੇਕਪਾਲ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਪੀਲਯੋਗ ਹੈ, ਤਾਂ RBI ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਦਾ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਹੋਵੇਗਾ।

ਨੋਟ:-

- ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿਧੀ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਜਾਣ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਹੈ।
- ਸਕੀਮ 12 ਨਵੰਬਰ 2021 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੈ, ਸਕੀਮ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਵੇਖੋ- www.rbi.org