

## ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021

### ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ

ਸਾਰੇ ਡਿਪੋਜਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੇ  
ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੇ ਗ੍ਰਾਹਕ

ਸੰਪਤੀ ਆਕਾਰ  $\geq$  ₹ 100 ਕਰੋੜ + ਗ੍ਰਾਹਕ ਇੰਟਰਫੈਸ ਵਾਲੇ  
(ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਇਲਾਵਾ : ਇਨਫਰਾਸਟਰਕਚਰ ਫਾਇਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਕੋਰ ਇੰਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਕੰਪਨੀਆਂ,  
ਇਨਫਰਾਸਟਰਕਚਰ ਡੇਟ ਫੰਡ ਅਤੇ ਲਿਕਵੀਡੇਸ਼ਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਐਨਬੀਐਫਸੀ)

“ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ” ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਾਰਨ ਨਾਲ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ  
ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕਮੀ ਜਾਂ ਅਯੋਗਤਾ, ਜੋ ਗ੍ਰਾਹਕ ਲਈ ਆਰਥਿਕ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਹਾਨੀ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਹੀਂ ਵੀ।

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਆਧਾਰ

ਕੋਈ ਵੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ ਦੀ ਕਮੀ ਦਾ ਰੂਪ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਕਾਰਜ ਜਾਂ ਗਲਤੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ  
ਸਵੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ “ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ” ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਾ ਹੋਣ ਦੇ ਆਧਾਰ

ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਜਾਣਨ ਲਈ,  
ਕਿਰਪਾ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਦਾ ਪੈਰਾ 10 ਵੇਖੋ

### ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ?

ਸਬੰਧਤ  
ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਨੂੰ  
ਲਿਖਤੀ  
ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ

ਮਹੀਨੇ ਦੇ  
ਅੰਤ ਵਿੱਚ

ਜੇ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਵਲੋਂ ਕੋਈ  
ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦਾ ਜਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ  
ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ  
ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹਨ

ਜੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੇ ਕਿਸੇ  
ਨਿਆਂਪਾਲਿਕਾ ਨਾਲ  
ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ

ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ  
ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ  
(ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇ  
ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ)

ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ  
ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ

ਨਾਮ : Mr. Arijit Sen

ਟੈਲੀਫੋਨ : 08045860196

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ : grievance.finance@adityabirlacapital.com

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸੰਸਕਰਣ ਕੇਂਦਰ ਦਾ  
ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ)

ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਪੋਰਟਲ:  
<https://cms.rbi.org.in>

ਪਤਾ : ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸੰਸਕਰਣ ਕੇਂਦਰ,  
ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ,  
ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017

ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ: 14448  
ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿੱਚਕਾਰ

### ਲੋਕਪਾਲ ਫੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?

- ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਮੱਖ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਸੰਖੇਪ ਹੁੰਦੀ ਹੈ
- ਸਮਝੌਤੇ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਨ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ → ਸਮਝੌਤਾ ਨਾ ਹੋਣ ਤੇ ਫੈਸਲਾ/ਆਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

### ਕੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਣ ਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਜੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਪੀਲ ਯੋਗ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਪੇਲੇਟ ਅਧਿਕਾਰੀ - ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ  
ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

**ਧਿਆਨ ਦਿਓ:** • ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੈ

- ਗ੍ਰਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਵ ਤੇ ਸਮਾਧਾਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਨਿਆਂਪਾਲਿਕਾ/ਅਥਾਰਟੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ  
ਪੜਾਅ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) ਵੇਖੋ