ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ: ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ – ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, 2026

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ (RB-IOS), 2026 ਦਾ ਮਕਸਦ ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀਆਂ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਖ਼ਰਚੇ ਵਿੱਚ, ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਰੋਧੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣਾ ਹੈ।

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, 2026, 1 ਜੁਲਾਈ 2026 ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋ ਗਈ ਹੈ। ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੋਂ ਭਾਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਵੱਲੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਜਿਹੀ ਦਰਖ਼ਾਸਤ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਹੋਣ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਅਧੀਨ ਰਾਹਤ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ;

2. ਉਸ ਵਿਵਾਦ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਕੋਈ ਅਧਿਕਤਮ ਸੀਮਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਿਸਨੂੰ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਵੱਲੋਂ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਤੀਜਨਕ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 30 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਕੀਤੇ ਗਏ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਹੋਈ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ/ਮਾਨਸਿਕ ਪੀੜਾ ਲਈ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 3 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

3. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤਿੰਨ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:

a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ RBI CMS ਪੋਰਟਲ (https://cms.rbi.org.in) 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ

b) ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: crpc@rbi.org.in

c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ: ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ (CRPC), ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ – 160017

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਯੋਜਨਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ #14448 'ਤੇ 24x7 ਉਪਲਬਧ IVRS ਵਾਲੇ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਤੱਕ, ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 10:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ 10 ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

4. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਵਿਚਾਰਣਯੋਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ

(1) ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤਦ ਹੀ ਸੁਣਵਾਈਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ:

a. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿੱਧੀ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹਾ ਸੰਚਾਰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਈ-ਮੇਲ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਲਿਪੀ ਵਜੋਂ ਦਰਸਾਇਆ/ਭੇਜਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ

b. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਖ਼ੁਦ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਪਰ ਅਜਿਹਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਵਕੀਲ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਖ਼ੁਦ ਪੀੜਤ ਪੱਖ ਨਾ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ

c. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ

d. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਪਮਾਨਜਨਕ, ਛੁਆ-ਛੂਤ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਾ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ

e. ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਹੋਵੇ, ਜਿਸਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਦਾ ਸਬੂਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ; ਅਤੇ

f. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਪੇਮੈਂਟਸ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (NPCI) ਜਾਂ ਕਾਰਡ ਨੈੱਟਵਰਕ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜੇ ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਸਮਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਜੋ ਵੀ ਵੱਧ ਹੋਵੇ, ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ; ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ

g. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਪ-ਧਾਰਾ (1)(f) ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ ਖ਼ਤਮ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਆਖਰੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜੋ ਵੀ ਮਿਤੀ ਬਾਅਦ ਦੀ ਹੋਵੇ, RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ

h. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਵਿਵਾਦ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ

i. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਮੁੱਦੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਜਿਸਦਾ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗੁਣ-ਦੋਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ

j. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਮੁੱਦੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ, ਸਾਲਸਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਮੰਚ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ

k. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਮੁੱਦੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਜਿਸਦਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ, ਸਾਲਸਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਮੰਚ ਵੱਲੋਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗੁਣ-ਦੋਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ

l. ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਸੀਮਾ ਅਧਿਨਿਯਮ, 1963 ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ-ਮਿਆਦ ਖ਼ਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।

ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ 1: ਉਪ-ਧਾਰਾ (1)(j) ਅਤੇ (1)(k) ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਮੁੱਦੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਏ ਜਾ ਚੁੱਕੇ ਫ਼ੌਜਦਾਰੀ ਮਾਮਲੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਫ਼ੌਜਦਾਰੀ ਅਪਰਾਧ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਪੁਲਿਸ ਜਾਂਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

(2) ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ:

a. ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਪਾਰਕ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਲਏ ਗਏ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲੇ;

b. ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦਰਮਿਆਨ ਪੈਦਾ ਹੋਇਆ ਵਿਵਾਦ;

c. ਬੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;

d. ਕਿਸੇ ਨਿਆਂਇਕ/ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ, ਵਿਧਾਨਕ ਜਾਂ ਕਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਤੋਂ ਉਤਪੰਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ;

e. ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯਮਕ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾ;

f. ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;

g. ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਤੇ ਨਿਯੋਗਤਾ ਵਿਚਕਾਰ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਸਬੰਧ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਵਾਦ;

h. ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜਿਸ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫ਼ਾਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਨਿਯਮਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਅਧੀਨ ਉਪਚਾਰ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ; ਅਤੇ

i. ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜੋ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹਨ।

(3) ਉਪ-ਧਾਰਾ (1) ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਯੋਗਤਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਨਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਉਪ-ਧਾਰਾ (2) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਦੇ, ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਹੀ ਅਵਿਚਾਰਣਯੋਗ ਹੋਣ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

5. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਸਮੇਤ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਬੇਨਤੀ, ਜੋ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਤਸੱਲੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇ, 'ਤੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

6. ਜੇ ਬੈਂਕ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣਾ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਤੋਂ ਖੁੰਝ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸਬੂਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇਕਤਰਫ਼ਾ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਹੁਕਮ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਅਵਾਰਡ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

7. RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਜਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, RBI ਉਪ-ਓਮਬਡਸਮੈਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹਿਮਤੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪੱਖਕਾਰਾਂ ਲਈ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵੱਲੋਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਸਮੱਗਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਸਲਾਹ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇਗੀ।

8. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਜਾਂ, ਮਾਮਲੇ ਅਨੁਸਾਰ, RBI ਉਪ-ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਪੱਖ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਸਮੱਗਰੀ, ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸੰਗਿਕ ਹੋਵੇ, ਦੂਜੇ ਪੱਖ ਨੂੰ ਵੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਉਹ ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਪਣਾਏ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ, ਜਿੰਨਾ ਉਹ ਉਚਿਤ ਸਮਝੇ।

9. RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ, ਜੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਿਆਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਸਲਾਹ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪੂਰਾ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਤੇ ਸਮਝੌਤਾ ਹੋ ਸਕੇ; ਅਤੇ

a. ਜੇ ਬੈਂਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਇਸਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਲੈਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਧਾਰਾ 14(8)(b) ਅਧੀਨ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;

b. ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹਾ ਇਤਰਾਜ਼ ਉਠਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਬੇਬੁਨਿਆਦ ਪਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕ੍ਰਮਵਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਧਾਰਾ 14(8)(a) ਜਾਂ ਧਾਰਾ 14(8)(d) ਅਧੀਨ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

10. ਜਿੱਥੇ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ/ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਉਪ-ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਰਾਏ ਹੋਵੇ ਕਿ ਦੋਵਾਂ ਪੱਖਾਂ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਸਮੱਗਰੀ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਬਿਆਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਨਤੀਜੇ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਵਾਸਤੇ ਕਾਫ਼ੀ ਨਿਰਣਾਇਕ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਉੱਥੇ ਜੇ ਲੋੜੀਂਦਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਜਾਂ RBI ਉਪ-ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਸੁਲਹ-ਬੈਠਕ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਅਜਿਹੀ ਬੈਠਕ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਠਕ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਪੱਖਕਾਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਇਸ 'ਤੇ ਦਸਤਖ਼ਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹਨ।

ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਅਜਿਹੀ ਬੈਠਕ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿੱਚ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਪੱਖਕਾਰ ਖੁਦ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਜਾਂ ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ।

11. ਜੇ ਬੈਂਕ ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 15(1)(a) ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣਾ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਤੋਂ ਖੁੰਝ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

12. ਅਵਾਰਡ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਅਮਲਹੀਣ ਅਤੇ ਬੇਅਸਰ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਜੋਂ ਅਵਾਰਡ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਪੱਤਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

13. ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਦ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਦ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

14. ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੇਕਰ ਇਹ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਵੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਯਥੇਸ਼ਟ ਕਾਰਨ ਸੀ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਲਈ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ, ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ (www.idfcfirst.bank.in) ਅਤੇ RBI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ (www.rbi.org.in) 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।