

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ - ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਇਨਟੈਗਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਓਫ ਇੰਡੀਆ (RBI) ਨੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮਾਂ ਨੂੰ "ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021" ਨਾਮ ਦੀ ਇੱਕ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਮਤਲਬ (i) ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2006; (ii) ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2018; ਅਤੇ (iii) ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2019। ਇਹ ਸਕੀਮ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਬਣਾ ਕੇ 'ਵਨ ਨੇਸ਼ਨ ਵਨ ਓਮਬਡਸਮੈਨ' ਪਹੁੰਚ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸਕੀਮ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੈ।

1. ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ
ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ:
 - a. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਈ ਹੁਣ ਇਹ ਪਛਾਣ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਕਿਸ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
 - b. ਸਕੀਮ 'ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ' ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਦਖਲੀ ਦੀ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸੂਚੀ ਦੇ ਨਾਲ ਆਧਾਰ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੁਣ ਸਿਰਫ "ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਸੂਚੀਬੱਧ ਆਧਾਰਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੇ" ਦੇ ਕਾਰਨ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - c. ਸਕੀਮ ਨੇ ਹਰੇਕ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਫਤਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।
 - d. ਕਿਸੇ ਵੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਭੌਤਿਕ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ RBI, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ ਵਿਖੇ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੈਸ਼ੈਰਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
 - e. ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ ਦੇ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੇ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਦੇ ਰੈਂਕ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।
2. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਆਧਾਰ
 - a. ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਕਾਰਨ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ (RE) ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਕਾਰਵਾਈ/ਛੁੱਟੀ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।
"ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ, ਇੱਕ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਯੁਕਤ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ।
3. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਨਾ ਰੱਖਣ ਦਾ ਆਧਾਰ
 - a. ਇੱਕ RE ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ;
 - b. ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ RE ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
 - c. ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
 - d. ਇੱਕ RE ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੋਣਾ;
 - e. ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
 - f. ਸੇਵਾ RBI ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ;
 - g. RE ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ; ਅਤੇ
 - h. ਇੱਕ RE ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੋਣਾ।
4. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ
 - a. ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ NBFC ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਉਹ NBFC ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ NBFC ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਦੇ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
 - b. ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਫਤਰ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

5. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮਰਪਿਤ ਈਮੇਲ- crpc@rbi.org.in ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਵਿੱਚ ਸਥਾਪਤ 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ' ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
 - ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ 'ਤੇ ਟੇਲ-ਫ਼ੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਉਪਲਬਧ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
6. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ
- ਉਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
 - ਸੁਵਿਧਾ, ਸੁਲਾਹ, ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
 - ਜੇਕਰ ਉਪਰੋਕਤ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਿਆ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਉਮਬਡਸਮੈਨ ਅਵਾਰਡ/ਆਰਡਰ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
7. ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਵੇਰਵਾ
- ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ RBI ਉਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਸਕੀਮ ਦੀ ਕਾਪੀ ਉਸ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਇਸ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:
- ਸ਼੍ਰੀ ਰੋਹਿਤ ਸ਼੍ਰੀਵਾਸਤਵ
ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ - ਕਾਨੂੰਨੀ, ਜੋਖਮ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ
- ਟਰੂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ. ਲਿਮਿਟੇਡ
CIN: U65190HR2017PTC070653
ਸਰਕਲ ਵਰਕ, 5ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਹੁਡਾ ਸਿਟੀ ਸੈਂਟਰ, ਸੈਕਟਰ - 29, ਗੁਰੂਗ੍ਰਾਮ, ਹਰਿਆਣਾ- 122001
ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.truecredits.in; ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ: 0124 - 4642763; ਈ - ਮੇਲ: nodalofficer.cg@truecredits.in
8. ਹੋਰ
- ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਾਦ ਹੱਲ ਵਿਧੀ ਹੈ।
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਜਾਣ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਹੈ।