

## ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੀਤੀ

### ਉਦੇਸ਼:

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ NBFC ਦੇ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਜਾਂ ਅਣਗਹਿਲੀ ਕਾਰਨ ਦੁਖੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਫਿਰ NBFC ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਵੇ।

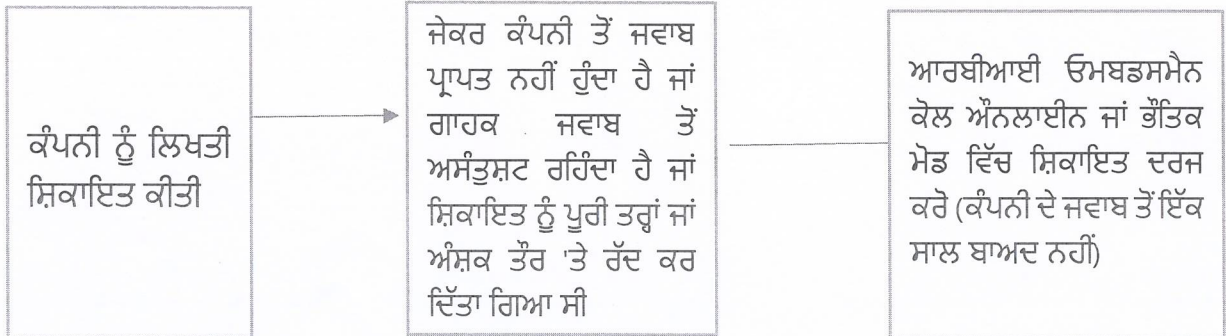
### ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦਾ ਆਧਾਰ.

ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਜਾਂ ਤਾਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ "ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ" ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਇੱਕ ਗਲਤੀ ਦੇ ਕੰਮ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

"ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ" ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਅਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

### ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ



### ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪੋਰਟਲ ਲਿੰਕ

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

### ਸਰੀਰਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC) ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ.

ਈਮੇਲ ID: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

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

### ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ ਨੂੰ ਵੇਖੋ

[https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)

