

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸਕੀਮ, 2021

ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

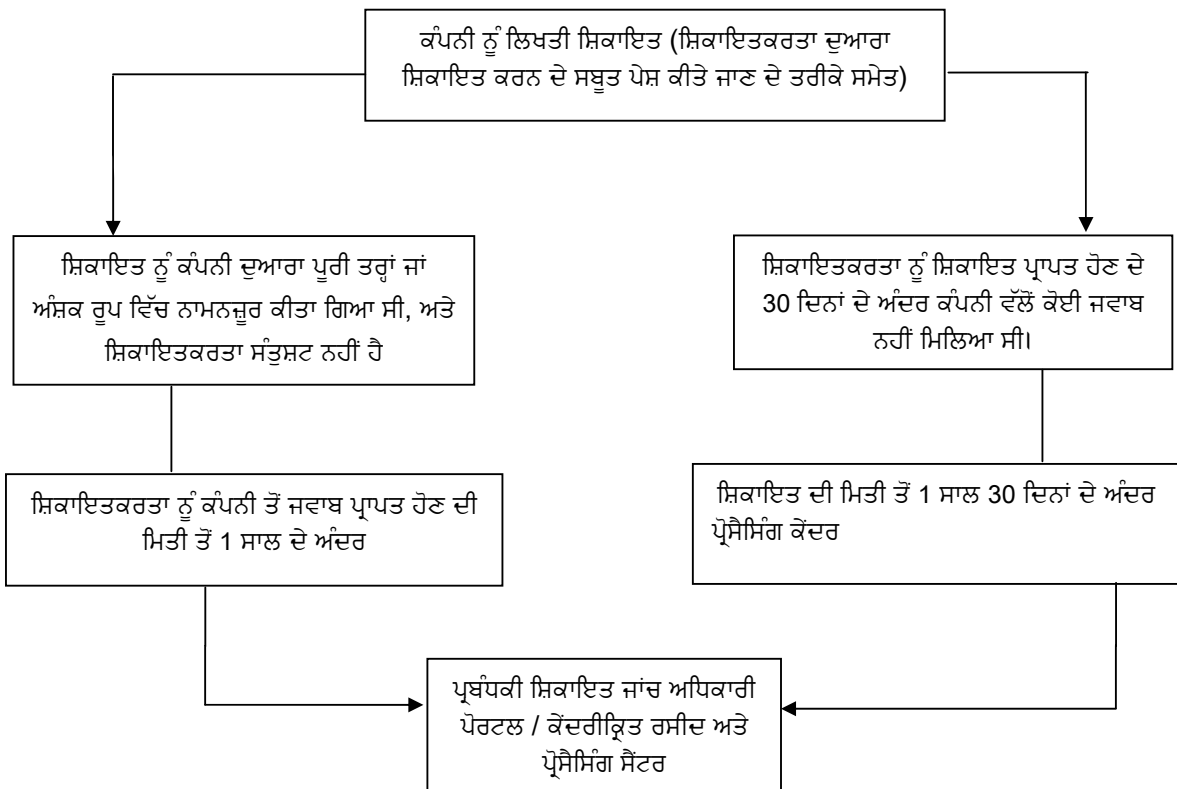
ਪ੍ਰਸੰਗਿਕਤਾ :

ਇਹ ਸਕੀਮ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇੱਕ ਸਿਸਟਮ ਭਾਗੀਦਾਰ (ਇੱਕ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ। ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ; ਜਿਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬਾਹਰ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਦੇ ਆਧਾਰ :-	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਗੈਰ-ਸੰਭਾਲ ਨਾ ਹੋਣ ਦਾ ਆਧਾਰ / ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ:-
<p>ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਵਿਨਕਾਰਪ ਲਿਮਿਟਿਡ ("ਕੰਪਨੀ") ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੰਮ ਜਾਂ ਅਣਗਹਿਲੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੁਖੀ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ, ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ; • ਇੱਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਕੰਪਨੀ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦ; • ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ; • ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ; • ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ; • ਅਜਿਹੀ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਵਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ; • ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ; • ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਨਿਯੋਕਤਾ ਸਬੰਧਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਵਾਦ। • ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਬੰਧ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਮੌਜੂਦ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਕਾਰਨ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਹੈ <ul style="list-style-type: none"> ○ ਇੱਕ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਜਾਂਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਨਾਲ; ਅਤੇ ○ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ; ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ / ਪਾਰਟੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। • ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਹੈ;

	<ul style="list-style-type: none"> • ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਲਿਮਿਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਦੇ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ; • ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ; • ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਹੀਂ ਹੈ)।
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ?



ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂਚ ਅਧਿਕਾਰੀ / ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਵਿਖੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ :-

1. ਇਸ ਮੰਤਵ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
2. ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
3. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ (ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅੱਪਲੋਡ ਕੀਤੇ) ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC) ਦੇ ਵੇਰਵੇ

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ (CRPC)

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160 017

ਈਮੇਲ :- crpc@rbi.org.in

ਟੋਲ ਫਰੀ ਨੰਬਰ - 14448

1. **ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਫੈਸਲੇ ਕਿਵੇਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ?**
 - ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸੰਬੰਧ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ
 - ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ-> ਜੇਕਰ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਿਆ ਤਾਂ ਇਨਾਮ/ਆਰਡਰ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ
2. **ਕੀ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ?**

ਹਾਂ, ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਹੈ: ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਅਵਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।