ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ - ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2026

1. **ਯੋਗਤਾ**

   ਜੇ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੀ **ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਘਾਟ** ਰਹਿ ਜਾਣ ਕਾਰਨ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਖ਼ਫ਼ਾ ਜਾਂ ਪੀੜਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

   - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਗਲਤ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ **ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਨਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਇਹ ਬੇਵਜ੍ਹਾ, ਬਦਨੀਆਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ** ਕਰਨ ਲਈ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ
   - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ KMPL (ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ) ਕੋਲ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਹੋਵੇ ਅਤੇ
   - **30 ਦਿਨ** ਬੀਤ ਜਾਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਨਾ ਆਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਜਵਾਬ ਗਾਹਕ ਦੀ ਤਸੱਲੀ ਮੁਤਾਬਕ ਨਾ ਹੋਵੇ

2. **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ**

   KMPL ਵੱਲੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਜਾਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ **90 ਦਿਨਾਂ** ਦੇ ਅੰਦਰ RBI ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣੀ ਹੋਵੇਗੀ।

3. **ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦਾ ਮਾਧਿਅਮ**

   - **ਈਮੇਲ:** crpc@rbi.org.in
   - **ਔਨਲਾਈਨ**: https://cms.rbi.org.in/
   - **ਡਾਕ:**

     ਕੇਂਦਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੇਂਦਰ (CRPC)
     ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ
     ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17
     ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ – 160017

4. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ / ਜਾਣਕਾਰੀ

ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵੇਰਵੇ ਦੇਣੇ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਆਈ ਕਮੀ ਦੀ ਕਿਸਮ, ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਜਵਾਬ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ।

5. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇ (a) ਇਹ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਸਕੀਮ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਚਾਰਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ (b) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵੈਧ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਕਿਉਂਕਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਕਮੀ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ; ਜਾਂ (c) ਉਸੇ ਕਾਰਨ/ਮਾਮਲੇ ਸੰਬੰਧੀ ਕੇਸ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ/ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਮੰਚ ਅੱਗੇ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇ।

RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਲਾਹ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ, ਆਪਸੀ ਸਹਿਮਤੀ ਰਾਹੀਂ ਮਾਮਲਾ ਸੁਲਝਾਉਣਾ, ਐਵਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਵਿੱਤੀ/ਨਤੀਜਾਤਮਕ ਨੁਕਸਾਨ, ਮਾਨਸਿਕ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ, ਕੀਤੇ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ ਆਦਿ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵੀ ਦਿਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸਕੀਮ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵੇ ਜਾਣਨ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵਿਕਲਪ 'ਤੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰੋ

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੀ ਕਾਪੀ ਸਾਡੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵੇਖਣ ਲਈ ਰੱਖੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਕੇ ਹਾਸਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

This is an Internal document.