



ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 - ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.) ਨੇ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਹਵਾਲਾ ਸੰਖਿਆ ਸੀਈਪੀਡੀ. ਪੀਆਰਡੀ ਨੰਬਰ ਐਸ873/13.01.001/2021-22 ਤਾਰੀਖ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021, ਰਾਹੀਂ ਤਿੰਨ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ (i) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2006, ਜਿਵੇਂ ਕਿ 01 ਜੁਲਾਈ, 2017 ਤੱਕ ਸੋਧੀ ਗਈ ਹੈ; (ii) ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2018; ਅਤੇ (iii) ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2019 ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 (ਸਕੀਮ) ਵਿੱਚ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਵਿੱਚ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਉਕਤ ਸਕੀਮ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ:

- i. ਪਿਛਲੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੀ ਆਡਿਟ ਕੀਤੀ ਬੈਲੇਂਸ ਸ਼ੀਟ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੇ 50 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਰਕਮ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ, ਖੇਤਰੀ ਪੇਂਡੂ ਬੈਂਕ, ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ (ਸਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ (ਸਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ;
- ii. ਸਾਰੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਜੋ (ਏ) ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹਨ; ਜਾਂ (ਬੀ) ਜਿਹਨਾਂ ਦਾ ਪਿਛਲੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੀ ਆਡਿਟ ਕੀਤੀ ਬੈਲੇਂਸ ਸ਼ੀਟ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੇ 100 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਆਕਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ ਹੋਵੇ;
- iii. ਸਾਰੇ ਸਿਸਟਮ ਭਾਗੀਦਾਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਵਾਲਾ ਗਾਹਕ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਯੂਨਿਟ ਕੋਲ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇਣ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਰਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ:

- (1) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੋੜੀਂਦੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਰਾਹੀਂ ਐਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (2) ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੇਕਰ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, 4ਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017" ਵਿਖੇ ਸਥਾਪਤ "ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੈਸ਼ੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ" ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (3) ਭੌਤਿਕ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ ਵਿਖੇ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੈਸ਼ੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- (4) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਰਪਿਤ ਈ-ਮੇਲ- crpc@rbi.org.in ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (5) ਟੈਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨ ਲਈ ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਅੱਠ ਖੇਤਰੀ



ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਚਾਲੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਨੋਟ: ਕਿਸੇ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਰਕਮ ਦੀ ਕੋਈ ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲਿਆਂਦੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਈ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ (ਆਰਈ) ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖ ਕੇ ਭੇਜਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ:

- ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ ਤੇ ਆਰਈ ਦੁਆਰਾ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ, ਗਾਹਕ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਆਰਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਸਨੂੰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ;
- ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਦੇ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਜੇਕਰ ਉਪਰੋਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਨਿਪਟਾਈ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।

ਧਾਰਾ 10 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਗੈਰ-ਸੰਭਾਲਯੋਗਤਾ ਲਈ ਆਧਾਰ

- 1) (1) ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਲਈ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਇਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ: ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ;
 - (ਬੀ) ਇੱਕ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
 - (ਸੀ) ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ;
 - (ਡੀ) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
 - (ਈ) ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
 - (ਐਫ) ਕੋਈ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ;
 - (ਜੀ) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਕੋਈ ਵਿਵਾਦ; ਅਤੇ
 - (ਐਚ) ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਰੁਜ਼ਗਾਰਦਾਤਾ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਵਾਦ।

ਲੋਕਪਾਲ ਫੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?

- ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਹੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਗੇ।

- ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਤੀ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ;
- ਸੁਲਹ ਰਾਹੀਂ ਸਮਝੌਤਾ - ਲੋਕਪਾਲ ਸੁਲਹ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਆਪਸੀ ਸਮਝੌਤੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- ਜੇਕਰ, ਆਰਈ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਰਿਕਾਰਡ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸਬੂਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਇੱਕਤਰਫਾ ਅੱਗੇ ਵਧ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਆਦੇਸ਼ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਅਵਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਜੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮਝੌਤੇ ਤੇ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਿਆ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇਣ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਅਜਿਹੇ ਅਵਾਰਡ/ਆਰਡਰ ਨੂੰ ਪਾਸ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਅਵਾਰਡ/ਆਰਡਰ ਪਾਸ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਝੱਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ, ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਹੋਏ ਖਰਚੇ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ/ਮਾਨਸਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਹੋਏ ਦੁੱਖ ਲਈ 1 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੇ ਨਾਲ 20 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ:
 - ਏ. ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਖਲ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ
 - ਬੀ. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਹੋਰ (ਜੇ ਕਿ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ) ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਹੱਦ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਸੀ. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਈ ਹੈ।

ਨੋਟ: ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਮਾਮਲਾ ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ 10 ਦੇ ਅਧੀਨ ਗੈਰ ਰੱਖ-ਰਖਾਓ ਯੋਗ ਹੈ ਜਾਂ ਸੁਝਾਅ ਦੇਣ ਜਾਂ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਤੀ ਵਾਲਾ ਹੈ। ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ, ਆਦਿ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ

ਕੀ ਗਾਹਕ ਜੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਕੀ ਉਹ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

- ਹਾਂ, ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਪੀਲਯੋਗ ਹੈ;
- ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਐਪੀਲੇਟ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਾ ਕਰਨ ਕਾਰਨ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਦੇਣ ਕਾਰਨ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਇੱਕ ਅਵਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਆਰਈ ਅਵਾਰਡ ਪੱਤਰ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਚੇਅਰਮੈਨ/ਐਮਡੀ/ਸੀਈਓ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਪੀਲ ਲਈ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;



- ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਦਾ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ-ਇੰਚਾਰਜ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ ਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਜਾਣ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਹੈ।

ਨੋਟ: ਤੁਸੀਂ ਸਕੀਮ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ <http://sbfc.com> ਵੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਸੰਦਰਭ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਸਰਕੂਲਰ ਸੰਖਿਆ ਸੀਈਪੀਡੀ ਐਸ873/13.01.001/2021-22 ਤਾਰੀਖ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਰੱਖਣ ਦੀ ਵੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨੇਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

Centre	Name & Contact Details of Nodal Officers of the Company	Area of Jurisdiction
HO @ Mumbai	The Manager, Customer Care SBFC Finance Private Limited, Neptune Element, Ground Floor, Plot No. F3 & F3-1, Road No. 22, Wagle Industrial Estate, Kishan Nagar, Thane West, Maharashtra – 400604 Toll Free No.: 022 68313333 Email: customercare@sbfc.com	Pan India



HO @ Mumbai	Ms. Rhutuja Parab Grievance Redressal Officer / Principal Nodal Officer SBFC Finance Private Limited., Unit No. 103 First Floor, C & B Square, Andheri Kurla Road, Chakala, Andheri east, Mumbai-400059 Tel:022-67875313 Email: management.sbfc@sbfc.com	Pan India
Chennai	Raj.Subramani Mob: 9786166614 Email: raj.subramani@sbfc.com	Tamil Nadu, Andaman and Nicobar Islands, Karnataka, Andhra Pradesh, Telangana,
		Kerala, Union Territory of Lakshadweep and Union Territory of Puducherry
Mumbai	Pragnesh Soneji Mob: 9327527279 Email: pragnesh.soneji@sbfc.com	Maharashtra, Goa, Gujarat, Madhya Pradesh, Chhattisgarh, Union Territories of Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu
New Delhi	Gaurang Goel Mob: 7007184488 Email: gaurang.goel@sbfc.com	Delhi, Uttar Pradesh, Uttarakhand, Haryana, Punjab, Union Territory of Chandigarh Himachal Pradesh, and Rajasthan and State of Jammu and Kashmir
Kolkata	Shivendra Gupta Mob: 7980180567 Email: shivendra.gupta@sbfc.com	West Bengal, Sikkim, Odisha, Assam, Arunachal Pradesh, Manipur, Meghalaya, Mizoram, Nagaland, Tripura, Bihar and Jharkhand