Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2026 ("ਸਕੀਮ") ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਸਕੀਮ ਦੀ ਲਾਗੂਤਾ: ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਂਕ/ਐੱਨਬੀਐੱਫਸੀ/ਨਾਨ-ਬੈਂਕ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਭੁਗਤਾਨ ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ/ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੂਚਨਾ ਕੰਪਨੀਆਂ)।

ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਆਧਾਰ: ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਜਾਂ ਕੁੱਲ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੁਖੀ ਹੈ, ਉਹ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ** ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

*** ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ: ਇੱਕ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ, ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਯੁਕਤ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ*

ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਣ: ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਆਈਓਐੱਸ, 2026 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਾਂਭਣਯੋਗ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

ਐਸ. ਨੰ.	ਪੈਰਾਮੀਟਰ	ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਯੋਗ	ਗੈਰ-ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਯੋਗ
i.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿੱਧਾ ਐਡਰੈੱਸ ਕਰਨ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਨੂੰ ਕਾਪੀ ਵਜੋਂ ਚਿੰਨ੍ਹਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
ii.	ਕੌਣ ਫਾਈਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ	ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ / ਅਖਤਿਆਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ (ਗੈਰ-ਵਕੀਲ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਸਵੈ ਨਹੀਂ)	ਵਕੀਲ ਰਾਹੀਂ ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ (ਦੁਖੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨਹੀਂ)
iii.	ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੰਪੂਰਨਤਾ	ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ	ਅਧੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ
iv.	ਕੁਦਰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਗਿਣਤੀ	ਅਪਮਾਨਜਨਕ / ਬੇਤੁਕਾ / ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਨਹੀਂ	ਅਪਮਾਨਜਨਕ / ਬੇਤੁਕਾ / ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਾ
v.	ਆਰਈ ਲਈ ਪੂਰਵ ਪਹੁੰਚ	ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਆਰਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ	ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਇਹ ਦਰਸਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ ਸਬੰਧਤ ਆਰਈ ਕੋਲ ਪਹਿਲਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ
vi.	ਆਰਈ ਤੋਂ ਜਵਾਬ	ਆਰਬੀਆਈ/ਐਨਪੀਸੀਆਈ/ਕਾਰਡ ਨੈਟਵਰਕ ਗਾਈਡਲਾਈਨ, ਜੇ ਕੋਈ (ਜੋ ਵੀ ਵੱਧ ਹੋਵੇ) ਜਾਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਜਵਾਬ/ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ 30 ਦਿਨਾਂ ਜਾਂ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ	ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਅਤੇ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼

		ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ	
vii.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭਾ ਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲੋਕਪਾਲ	ਉਸ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਿਸ 'ਤੇ vi 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ। ਉਪਰੋਕਤ ਮਿਆਦ ਪੁੱਗ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਆਰਈ ਤੋਂ ਆਖਰੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਜੋ ਵੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ	90 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
viii.	ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ	ਸੀਮਾ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਰਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ	ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਸੀਮਾ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਪਰੇ ਆਰਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ
ix.	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਸਥਿਤੀ	ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹੈ	ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹੈ
x.	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਲੋਕਪਾਲ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਸਥਿਤੀ	ਇੱਕੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਮੈਰਿਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ/ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ	ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ / ਮੈਰਿਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
xi.	ਨਿਆਂਇਕ ਸਥਿਤੀ (ਬਕਾਇਆ ਹੈ)	ਇੱਕੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਅਦਾਲਤ/ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ/ਸਾਲ/ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹੈ	ਅਦਾਲਤ/ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ/ਸਾਲ/ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹੈ
xii.	ਨਿਆਂਇਕ ਸਥਿਤੀ (ਫੈਸਲਾ)	ਇੱਕੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਿਸ ਦਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਅਦਾਲਤ/ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ/ਸਾਲ/ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਫੋਰਮ ਦੁਆਰਾ ਮੈਰਿਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ	ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਅਦਾਲਤ/ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ/ਸਾਲ/ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਆਂਇਕ ਜਾਂ ਅਰਧ-ਨਿਆਂਇਕ ਫੋਰਮ ਦੁਆਰਾ ਮੈਰਿਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ

ਨੋਟ: *ਬਿੰਦੂ XI ਵਿੱਚ. ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਅੱਗੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਪਰਾਧਿਕ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਪਰਾਧਿਕ ਅਪਰਾਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਪੁਲਿਸ ਜਾਂਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ।*

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਪਹਿਲਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਆਰਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਆਰਬੀਆਈ/ਐਨਪੀਸੀਆਈ/ਕਾਰਡ ਨੈਟਵਰਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ (ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ) (ਜੋ ਵੀ ਵੱਧ ਹੋਵੇ) ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ (ਜੋ ਵੀ ਵੱਧ ਹੋਵੇ) ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਆਰਈ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਵਾਬ/ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ.
2. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਉਸ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਉੱਪਰ (ii) ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰੈਗੂਲੇਟਡ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਆਖਰੀ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਜੋ ਵੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ;

ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਵਲੋਂ ਅਵਾਰਡ:

i. ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਇਨਾਮ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ:
(a) ਆਰਈ ਦੁਆਰਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੇਸ਼ ਨਾ ਕਰਨਾ; ਜਾਂ
(b) ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਮਾਮਲਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ii. ਅਵਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੈਗੂਲੇਟਡ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨਿਭਾਉਣ ਅਤੇ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 8 (3) ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

iii. ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਆਰਈ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਅਵਾਰਡ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪੁਰਸਕਾਰ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਰਈ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

iv. ਆਰਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਪਾਲਣਾ ਜਾਂ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਵਾਰਡ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰੇਗਾ।

ਕੀ ਗਾਹਕ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਉਹ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਇਨਾਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 15 (1) ਦੇ ਅਧੀਨ ਅਵਾਰਡ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ (ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰ-ਇੰਚਾਰਜ), ਜੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬਿਨੈਕਾਰ ਕੋਲ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਨਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਕਾਰਨ ਸਨ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।

<u>ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਢੰਗ:</u> ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤਿੰਨ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:

1. **ਆਨਲਾਈਨ ਮੋਡ: https://cms.rbi.org.in** 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਸੀਐਮਐਸ ਪੋਰਟਲ ਦੁਆਰਾ.
2. **ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰਕੇ: crpc@rbi.org.in**
3. **ਪੋਸਟ:** ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਿਸੀਪਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ), ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160 017.

ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

<u>ਅਗਲੇਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੀਏ:</u>
ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ #14448 ਦੇ ਨਾਲ ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਵੌਇਸ ਰਿਸਪਾਂਸ ਸਿਸਟਮ (ਆਈਵੀਆਰਐਸ) ਵਾਲਾ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਸਕੀਮ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਣਨ ਲਈ 24x7 ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਜੁੜਨ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਤੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਦਸ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਲਈ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤ 10:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਨੋਟ:
1. ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿਧੀ ਹੈ।
2. ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਥਾਰਟੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਉਹ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
3. ਲਈ ਅੱਗੇ ਵੇਰਵੇ ਦਾ ਸਕੀਮ, ਹਵਾਲਾ ਦਿਓ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਵੈੱਬਸਾਈਟ: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf

<u>ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (ਪੀ.ਐਨ.ਓ.) ਦਾ ਵੇਰਵਾ:</u>

ਨਾਂ: ਸ਼੍ਰੀ ਭੁਵਨੇਸ਼ਵਰ ਝਾ,
ਪਤਾ: ਪਹਿਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਟਾਵਰ-ਏ, ਗਲੋਬਲ ਬਿਜ਼ਨਸ ਪਾਰਕ, ਮਹਿਰੌਲੀ-ਗੁੜਗਾਓਂ ਰੋਡ, ਸਿਕੰਦਰਪੁਰ, ਸੈਕਟਰ 26, ਗੁਰੂਗ੍ਰਾਮ, ਹਰਿਆਣਾ 122002
ਈਮੇਲ: grievanceredressal@oxyzo.in
ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ: 0124- 4114488
(ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਅਤੇ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਆਖਰੀ 2 ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 10.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ)