ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2026

ਮੰਨਾਪੁਰਮ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2026 ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।

ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਇੱਕ ਮੁਫਤ, ਸਰਲ, ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਲਾਗਤ-ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਵਿਧੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੌਣ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜੋ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਐਨਬੀਐਫਸੀ/ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਭਾਗੀਦਾਰ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਹੈ।

ਜ਼ਰੂਰੀ ਸ਼ਰਤਾਂ

1. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

2. ਜੇਕਰ **30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ** ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਜਾਂ ਜਵਾਬ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

3. ਸ਼ਿਕਾਇਤ **ਜਵਾਬ ਦੀ ਮਿਤੀ ਜਾਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਰਜ** ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਇਹਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ:

• ਔਨਲਾਈਨ: **https://cms.rbi.org.in**

• ਈਮੇਲ: **crpc@rbi.org.in**

• ਡਾਕ: **ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ)**

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ-17, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017

ਲਾਗਤ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਫੀਸ ਨਹੀਂ ਲਈ ਜਾਂਦੀ।

ਮੁਆਵਜ਼ਾ

ਲੋਕਪਾਲ ਇਹ ਅਵਾਰਡ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ:

• ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ **30 ਲੱਖ ਰੁਪਏ** ਤੱਕ

• ਮਾਨਸਿਕ ਪੀੜਾ, ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ, ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ **3 ਲੱਖ ਰੁਪਏ** ਤੱਕ

ਸਮਾਧਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮਾਧਾਨ ਇਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ:

• ਵਿਚੋਲਗੀ / ਸੁਲ੍ਹਾ / ਸਮਝੌਤਾ

• ਜੇਕਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਵਾਰਡ

ਅਪੀਲ

ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਨਿਆਮਕ ਸੰਸਥਾ **ਅਵਾਰਡ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ** ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਨੋਟ

ਅਦਾਲਤਾਂ/ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲਾਂ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਲੰਬਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀਆਂ।

ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ

ਨਾਮ ਦਿਲੀਪ ਕੁਮਾਰ ਟੀ. ਕੇ

ਫ਼ੋਨ 8086900342

ਈਮੇਲ pno@manappuram.com

(ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਹਵਾਲੇ ਲਈ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।)