ORIX ਲੀਜ਼ਿੰਗ ਐਂਡ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮਿਟਡ (ਪਹਿਲਾਂ OAIS ਆਟੋ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਡ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਸੀ)

(ORIX ਆਟੋ ਇਨਫਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਲਿਮਿਟਡ ਦੀ ਇੱਕ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀ)

ਰਜਿ. ਦਫ਼ਤਰ: ਪਲਾਟ ਨੰ. 94, ਮਰੋਲ ਕੋ-ਆਪਰੇਟਿਵ ਇੰਡਸਟਰੀਅਲ ਅਸਟੇਟ, ਅੰਧੇਰੀ-ਕੁਰਲਾ ਰੋਡ, ਅੰਧੇਰੀ (ਈ), ਮੁੰਬਈ- 400 059

ਫੋਨ: + 91 22 2859 5093 / 6707 0100 • ਫ਼ੈਕਸ: +91 22 2852 8549 • ਈਮੇਲ: info@orixindia.com • www. orix india.com • CIN: U74900MH2006PLC 163937

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ

- ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ
- ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਆਕਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. >= 100 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ + ਗਾਹਕ ਇੰਟਰਫੇਸ (ਇੰਫ੍ਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਕੋਰ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਇੰਫ੍ਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਕਰਜ਼ਾ ਫੰਡ, ਅਤੇ ਲਿਕਵਿਡੇਸ਼ਨ ਅਧੀਨ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ.: ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ)

"ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਮੀ ਜਾਂ ਘਾਟ, ਜੋ ਕਿ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਹਾਨੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਹੋ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ

ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੇ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਜਾਂ ਅਣਗਹਿਲੀ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ, ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਨਾ-ਸਾਂਭਣਯੋਗਤਾ ਲਈ ਆਧਾਰ

ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੀ ਧਾਰਾ 10 ਦੇ ਅਧੀਨ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਆਵੇਗੀ।

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਸੰਬੰਧਤ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ	30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ →	ਜੇਕਰ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਜਾਂ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ	ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਫੋਰਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ →	ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ. ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ)

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕਿਵੇਂ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦਾ ਹੈ?

- ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸੁਵਿਧਾ/ਸੁਲਾਹ-ਸਫਾਈ/ਵਿਚੋਲਗੀ ਰਾਹੀਂ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਫੁੱਲਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਤਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਖੇਪ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ/ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਅਵਾਰਡ/ਆਰਡਰ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕੀ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਜੇਕਰ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਪੀਲਯੋਗ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ - ਇਸ ਸਕੀਮ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਦਾ ਇੰਚਾਰਜ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ, ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ
ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017

ਨੋਟ: • ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿਧੀ ਹੈ
ਗਾਹਕ https://cms.rbi.org.in 'ਤੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਵਾਲੇ ਪੋਰਟਲ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ)
ਸਕੀਮ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ www.rbi.org.in ਵੇਖੋ