

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ: ਦ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਨਵੰਬਰ 12, 2021 ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ("ਸਕੀਮ") ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਸਕੀਮ ਦੇ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਤਿੰਨ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਹਨ, (i) ਦ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2006; (ii) ਨਾਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ, 2018 ਦੇ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ; ਅਤੇ (iii) ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਣ ਦੇਣ ਦੇ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2019। ਸਕੀਮ ਨੇ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਬਣਾ ਕੇ 'ਇੱਕ ਦੇਸ਼ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ' ਸਿਧਾਂਤ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ।

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹੇਠ ਕਥਿਤ ਹਨ:

1. ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜਿਸ ਨੂੰ ਨਿਆਮਕ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਜਾਂ ਚੂਕ ਦੇ ਕਾਰਨ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਕਰਕੇ ਸਰਵਿਸ ਦੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਲਿਖਿਤ ਦੇ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਤਰੀਕੇ ਦੇ ਨਾਲ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
2. ਵਿਵਾਦ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਕਮ ਤੇ ਕੋਈ ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਸਦੇ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਕੋਈ ਵੀ ਨਤੀਜੇ ਪੂਰਨ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ, ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ 20 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਨਿਰਮਿਤ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸ਼ੋਸ਼ਣ/ਮਾਨਸਿਕ ਤਣਾਅ ਦੇ ਲਈ ਇੱਕ ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
3. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ (<https://cms.rbi.org.in>)
4. crpc@rbi.org.in ਤੇ ਇਲੈਕਟਰਾਨਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਉੱਤੇ ਕਥਿਤ ਪਤੇ ਤੇ ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਿਸੀਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ ਵਿਖੇ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ: ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਿਸੀਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ੯ਸੀ ਆਰ ਪੀ ਸੀ) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਸੈਕਟਰ 17 ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017। ਜਿਹੜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਸਕੀਮਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹਨ ਜਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਧੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਛਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਉਹ ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਨੌਂ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ #14448 (ਵਰਤਮਾਨ ਤੌਰ ਤੇ ਕੰਮ ਦੇ ਦਿਵਸ ਤੇ ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮੀ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ ਮੌਜੂਦ ਹੈ) ਤੇ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਦੇ ਕੰਟੈਕਟ ਸੈਂਟਰ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
5. ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ:
 - (a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਸਕੇਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਆਮਕ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਲਿਖਿਤ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ-
 - (i) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਆਮਕ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਅੰਸ਼ਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰਨ ਤੌਰ ਤੇ ਰੱਦ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ ਨਿਆਮਕ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ; ਅਤੇ
 - (ii) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਵਿੱਚ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
 - (b) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਹੇਠ ਕਥਿਤ ਹੈ:

(i) ਕਿਸੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ; (ii) ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਲੰਬਿਤ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਿਜ਼ਿਨਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਪਾਰਟੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ; (c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ; (d) ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਲਿਮਿਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ; (e) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ; (f) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ।

6. ਸਰਵਿਸ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਇਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ:

- (a) ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ;
- (b) ਇੱਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਆਊਟਮੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
- (c) ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ;
- (d) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
- (e) ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
- (f) ਇੱਕ ਸਰਵਿਸ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- (g) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ; ਅਤੇ
- (h) ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਸਬੰਧਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਵਿਵਾਦ।

- 7. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਜਵਾਬ ਪੇਸ਼ ਕਰੇ।
- 8. ਜੇਕਰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੇ ਲਿਖਤੀ ਸੰਸਕਰਣ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਫਾਈਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਰਿਕਾਰਡ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸਬੂਤ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਇਕਦਮ ਅੱਗੇ ਵਧ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਆਰਡਰ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਅਵਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 9. ਅਵਾਰਡ ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਦਾ ਕੋਈ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦਾ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।
- 10. ਲੋਕਪਾਲ ਦਫਤਰ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਵਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 11. ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ (www.profectuscapital.com) ਜਾਂ RBI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.rbi.org.in 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸਕੀਮ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਵੇਖੋ।
