

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ 2021

ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

❖ ਲਾਗੂ ਹੋਣਾ:

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੈ।

ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ, ਜਾਂ ਸਿਸਟਮ ਭਾਗੀਦਾਰ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਉਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਜਿਸ ਨੂੰ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬਾਹਰ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ;

❖ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

• ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ:

ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ (RE) ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੰਮ/ਚੁੱਕ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਉਹ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

'ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ, ਜਾਂ ਇਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਅਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਅਯੋਗਤਾ, ਜੋ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

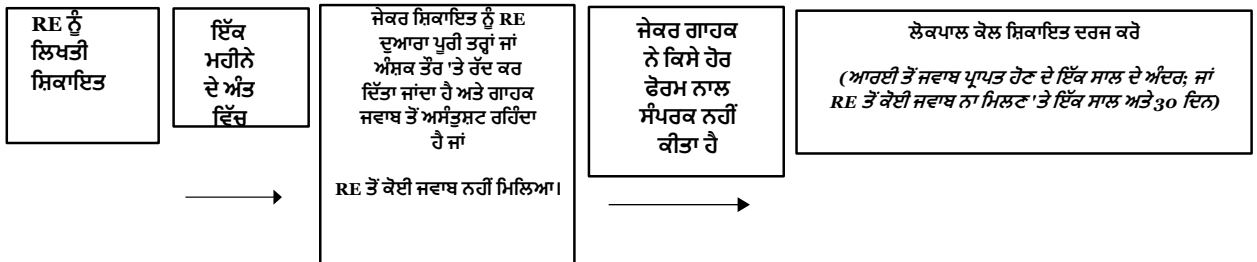
'ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ' ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ, ਇੱਕ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ) ਜਿਸਨੂੰ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਯੁਕਤ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

• ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ:

- a. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ, ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ ਅਤੇ
 - i. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਸੀ; ਅਤੇ
 - ii. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- b. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਹੈ:
 - i. ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ;
 - ii. ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਧਿਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ।
- c. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਵਾਲੀ, ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ;

- d. ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਸੀਮਾ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ;
 - e. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੇ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ;
 - f. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਗੈਰ-ਨਿਰਭਰਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਉਹ ਮਾਮਲੇ ਹਨ ਜੋ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ:
 - a. ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ/ਇੱਕ RE ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ;
 - b. ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਆਰਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
 - c. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ;
 - d. ਕਿਸੇ ਆਰਈ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
 - e. ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
 - f. ਸੇਵਾ RBI ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ;
 - g. RE ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ; ਅਤੇ
 - h. ਇੱਕ RE ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਮਾਲਕ ਸਬੰਧਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਵਾਦ।

❖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:



<p>ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ:</p> <p>ਨਾਮ: ਸੋਨਲ ਕੁਮਾਰ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ: +91 8047168295 ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: nodalofficer@godrejfinance.com</p>	<p>ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਪੋਰਟਲ:</p> <p>https://cms.rbi.org.in</p> <p>ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (CRPC) ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ</p> <p>ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: crpc@rbi.org.in</p> <p>ਪਤਾ: ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (CRPC), ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017</p> <p>ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448</p>
---	---

❖ **ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ:**

ਲੋਕਪਾਲ ਦਫ਼ਤਰ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਅਵਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਉਪਭੋਗਤਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ (ਸੀਈਪੀਡੀ) ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੇਕਰ ਇਹ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਫ਼ੀ ਕਾਰਨ ਸੀ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।

❖ **ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ:**

- ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸੰਖੇਪ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਸਹੂਲਤ, ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫ਼ਾਈ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਰਾਹੀਂ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਇਹ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਦਾ, ਤਾਂ ਅਵਾਰਡ/ਆਰਡਰ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

❖ **ਨੋਟ:**

- ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿਧੀ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਜਾਣ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਹੈ।
- ਸਕੀਮ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ <https://www.rbi.org.in> ਵੇਖੋ।