

## ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ – ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021

### ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੈ। ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ ਤੰਤਰ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਬਣਾ ਕੇ 'ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ' (One Nation One Ombudsman) ਵਿਧੀ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਤਿੰਨ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮਾਂ ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹਨ (i) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2006; (ii) ਗ਼ੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2018; ਅਤੇ (iii) ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2019

> ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗਤਾ: ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਰੈਗੂਲੇਟ ਕੀਤੀਆਂ ਸਭ ਇਕਾਈਆਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਂਕਾਂ/ਐਨ.ਬੀ.ਐਫ.ਸੀ/ਪੇਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ ਓਪਰੇਟਰ)

> ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ: ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਘਾਟ ਜਿਸ ਦੀ ਵਜ੍ਹਾ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ (ਆਰ.ਈ) ਦਾ ਕਾਰਜ/ਗਲਤੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ ਉੱਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

"ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਕਿ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਦੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ ਉੱਤੇ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਖਤਿਆਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ (ਜਦ ਤੱਕ ਵਕੀਲ ਖੁਦ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ)।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਨਹੀਂ ਆਵੇਗੀ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ:

a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਨੇ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਹੋਏ ਅਤੇ

i. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ ਉੱਤੇ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਏ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋਏ; ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਨੂੰ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੋਏ; ਅਤੇ

ii. ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 1 ਸਾਲ ਬਾਅਦ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ 1 ਸਾਲ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ ਕੋਈ ਵੀ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।

b) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹੈ :

i. ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ-ਅਧੀਨ ਹੋਏ ਜਾਂ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਮੈਰਿਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਜਾਂ ਡੀਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਏ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾਵਾਂ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ;

ii. ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟ੍ਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ-ਅਧੀਨ ਹੋਏ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟ੍ਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ



> ਐਪਲੇਟ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ:

- ਲੋਕਪਾਲ ਦਫ਼ਤਰ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ (ਸੀਈਪੀਡੀ), ਆਰਬੀਆਈ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਐਪਲੇਟ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੇਕਰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਸਾਰੇ ਕਾਰਣ ਸਨ, ਤਾਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।

> ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ:

- ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਨਮੁੱਖ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸੰਖੇਪ ਪ੍ਰਵਿਰਤੀ ਦੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਸੁਵਿਧਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾ ਕੇ, ਰਾਜੀਨਾਮੇ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗਿਰੀ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਨਿਪਟਾਰਣ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਨਹੀਂ ਹੋ ਪਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਨਾਮ/ਆਰਡਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਨੋਟ:

- ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਕ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਣ ਵਿਧੀ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟ੍ਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਜਾਣ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਹੈ।

ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਈਆਈਐਫਐਲ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ, [www.iifl.com](http://www.iifl.com) ਜਾਂ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ, [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) ਵਿਖੇ ਉਪਲਬਧ ਸਕੀਮ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਵੇਖੋ। ਸਕੀਮ ਦੀ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀਕਾਪੀ ਸਾਡੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, ਜੇ ਕਿ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਉੱਤੇ ਹਵਾਲੇ ਦੇ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।