

ਅਨੁਲੋਗ ਏ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021

ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ: - ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ (RE) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ ਐਕਟ, 1934, ਦੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949, ਅਤੇ ਦੀ ਭੂਗਤਾਨ ਅਤੇ ਬੰਦੋਬਸਤ ਸਿਸਟਮ, ਐਕਟ, 2007. ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਹਸਤੀ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ a ਬੈਂਕ ਜਾਂ a ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ a ਸਿਸਟਮ ਭਾਗੀਦਾਰ ਜਿਵੇਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਵਿੱਚ ਦੀ ਸਕੀਮ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਹਸਤੀ ਜਿਵੇਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਨਾਲ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸਮਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਂ ਨੂੰ ਹੱਦ ਨਹੀਂ ਬਾਹਰ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਅਧੀਨ ਦੀ ਸਕੀਮ।

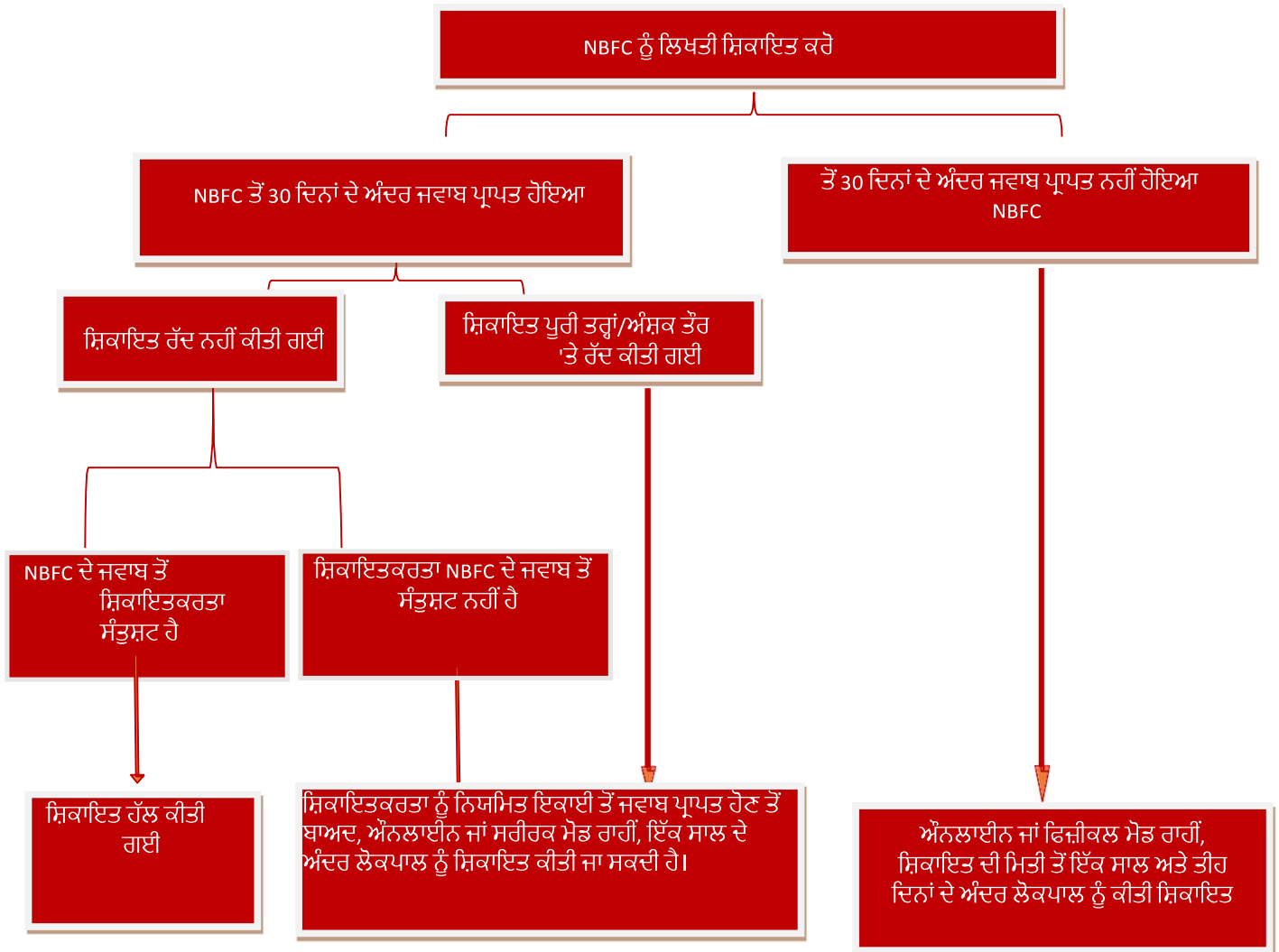
ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਵਿਚਾਰੇ ਗਏ ਮਾਮਲੇ: -

- ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ (RE) ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ।
- ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।
- ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।
- ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਸੇਵਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਝਲਕ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ।
- ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਮਾਲਕ-ਕਰਮਚਾਰੀ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਵਾਦ।
- ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਜ਼ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਵਿੱਚ ਉਪਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਵਾਦ ਜੋ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਝੂਠ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ ਅਤੇ-
 - a ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਸੀ ਅਤੇ ਬੀ. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 1 ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 1 ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ।
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਮੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਹੈ -
 - a ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਮੈਰਿਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ 1 ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਾਂ ਨਾ ਮਿਲੇ।
 - ਬੀ. ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਮੈਰਿਟ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ 1 ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਏ।
 - c. ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਮੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਪਰਾਧਿਕ ਜੁਰਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਪੁਲਿਸ ਜਾਂਚ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਪਰਾਧਿਕ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ।
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।
 - ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਲਿਮਿਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਖੁਦ ਵਕੀਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।

ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਾ ਅਨੁਸਰਣ ਕੀਤਾ ਨਾਲ ਦੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫਾਈਲ a ਸ਼ਿਕਾਇਤ:



ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਫਾਈਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

ਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਹੋਣਾ ਦਰਜ ਜਾਂ ਤਾਂ ਔਨਲਾਈਨ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਪੋਰਟਲ <https://cms.rbi.org.in> ਜਾਂ ਦੁਆਰਾ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ (ਵਿਵਸਥਾ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ) ਹੇਠਾਂ ਪਤਾ।:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੇਂਦਰ, ਰਿਜ਼ਰਵ
ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ,
ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17,
ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਈ - ਮੇਲ -
CRPC@rbi.org.in

ਕਿਵੇਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਲੋਕਪਾਲ ਲੈਣਾ ਦੀ ਫੈਸਲਾ?

- ਓਮਬਡਸਮੈਨ/ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯਤਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ RE ਵਿਚਕਾਰ ਸਹੂਲਤ ਜਾਂ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੌਤਾ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ।
- ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕੁਦਰਤ ਵਿੱਚ ਸੰਖੇਪ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮ ਦੁਆਰਾ ਪਾਬੰਦ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਸਬੂਤ ਦੇ.
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਮੰਨਿਆ ਨੂੰ ਹੋਣਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਦੋਂ: -
- ਇਹ ਹੈ ਸੈਟਲ ਨਾਲ ਦੁਬਾਰਾ ਉੱਤੇ ਦੀ ਦਖਲ ਦੇ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਹੈ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਗਏ ਵਿੱਚ ਲਿਖਣਾ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ (ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ) ਉਹ ਦੀ ਢੰਗ ਅਤੇ ਹੱਦ ਦੇ ਦੀਮਤਾ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਜਾਂ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਹੈ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਿਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ
- ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 16 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਇੱਕ ਪਾਸ ਕਰੇਗਾ ਪੁਰਸਕਾਰ

ਅਪੀਲ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 15(1) ਦੇ ਅਧੀਨ ਅਵਾਰਡ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਧਾਰਾ 16(2)(c) ਤੋਂ 16(2)(f) ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੁਆਰਾ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ।



ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਵਾਰਡ/ਅਸਵੀਕਾਰ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਤੀਹ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ:

ਨਾਮ	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਸ਼੍ਰੀਸਟੀ ਪਾਡੀਆ
ਪਤਾ	ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, 12B, ਟੈਕਨੀਪਲੈਕਸ-II ਆਈਟੀ ਪਾਰਕ, ਬੰਦ। ਵੀਰ ਸਾਵਰਕਰ ਫਲਾਈਓਵਰ, ਗੋਰੇਗਾਂਵ (ਪੱਛਮੀ), ਮੁੰਬਈ - 400 062, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ, ਭਾਰਤ
ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਨੰ.	+91 22 6249 2700 ਹੈ
ਈ - ਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ	grievanceofficer@ashvfinance.com