

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021

ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਨਵੰਬਰ 12, 2021 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੈ। ਸਕੀਮ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਵਿਧੀ ਅਧਿਕਾਰਖੇਤਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਬਣਾ ਕੇ 'ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ' ਨਜ਼ਰੀਆ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਇਕ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਤਿੰਨ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮਾਂ ਦਾ ਏਕੀਕਰਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਹਨ (i) ਬੈਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2006; (ii) ਗੈਰ-ਬੈਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਾਈਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2017; ਅਤੇ 9(iii) ਡੀਜੀਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਾਈਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2019।

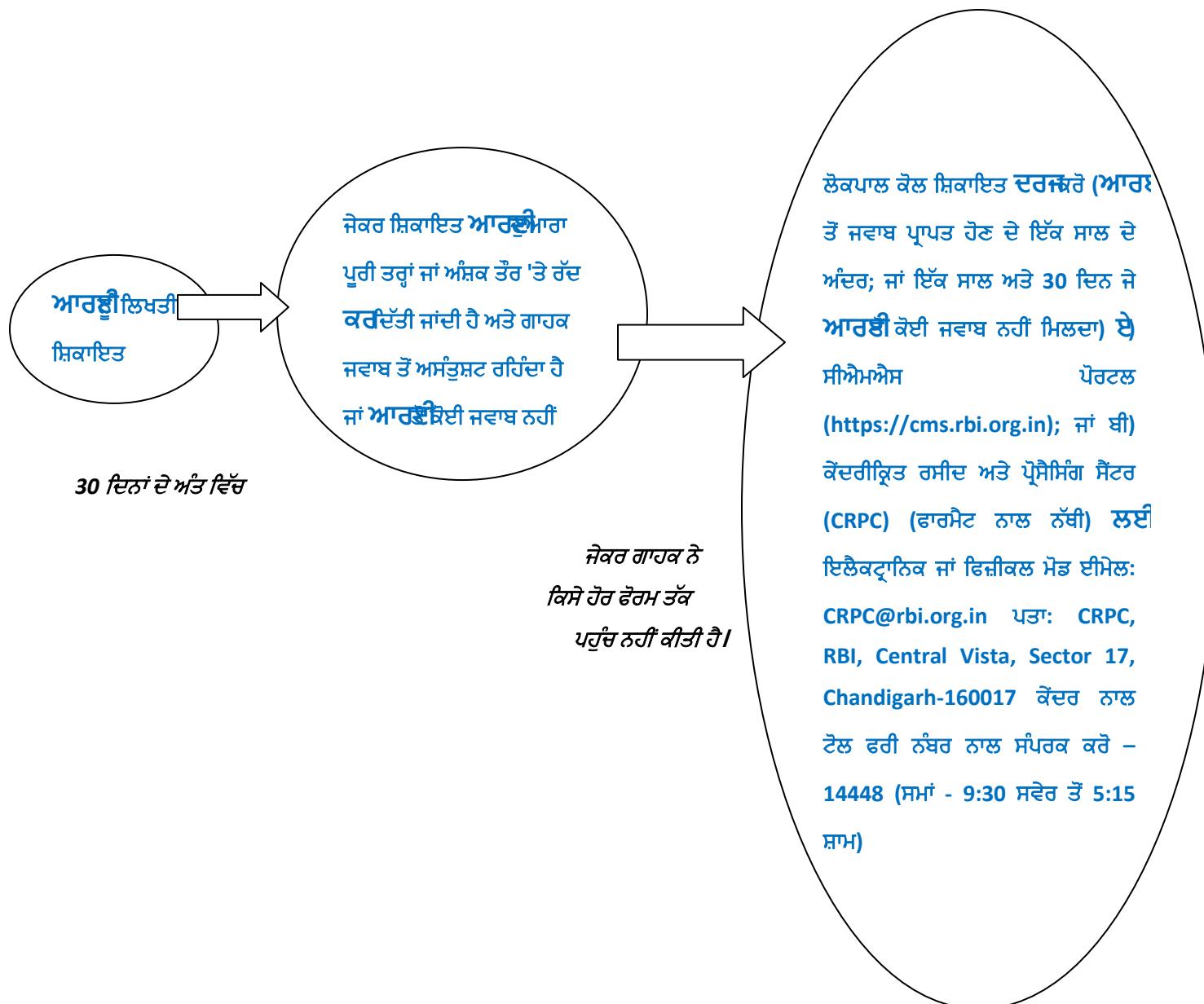
- **ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ:** ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਇਕਾਈਆਂ (ਯਾਨਿ. ਬੈਂਕ / ਐਨਬੀਐਫਸੀ / ਭੁਗਤਾਨ ਸਿਸਟਮ ਆਪਰੇਟਰ)।
- **ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਵਿਧੀ:**
 - A. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ: ਰੈਗੂਲੇਟਿਵ ਇਕਾਈ (RE) ਦੀ ਕੋਈ ਕਿਰਿਆ/ਛੁਟ ਜਿਸਦਾ ਨਤੀਜਾ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਹੋਵੇ ਨਿਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੇਗਦਾ ਹੈ।

“ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ” ਦਾ ਮਤਲਬੀਅਕਤੀ, ਵਕੀਲ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਖੁੱਦ ਪੀੜਿਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ) ਜਿਸਨੂੰ ਲੋਕਪਾਲ ਅੱਗੇ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨਾ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਯੁਕਤ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ।

- B. ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ:

- i. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਸਕੀਮ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸਬੰਧਿਤ ਰੈਗੂਲੇਟਿਵ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੈਗੂਲੇਟਿਵ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਮੀਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਾਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਜਵਾਬ ਰੈਗੂਲੇਟਿਵ ਇਕਾਈ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੇ 'ਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਅਤੇ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਰੈਗੂਲੇਟਿਵ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ।
- ii. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ:

- ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਤੱਥਾਂ ਉੱਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸਬੰਧਤ ਪਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਾਂ ਨਾ ਮਿਲੇ;
 - ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰੀਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਲੰਬਿਤ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰੀਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਤੱਥਾਂ ਉੱਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਜ਼ਿੱਠੀ ਹੋਵੇ, ਚਾਹੇ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਸਬੰਧਤ ਪਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇ।
- iii. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- iv. ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਮਿਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ;
- v. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਧਾਰਾ 11 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- vi. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਕੀਲ ਖੁੱਦ ਪੀੜਿਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- C. ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਗੈਰ-ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਅਧਾਰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਹਨੰਤਰੇ
- i. ਆਰਥੀ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਹੁਕਮ/ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਨਿਰਣਾ;
 - ii. ਵਿਕ੍ਰੇਤਾ ਅਤੇ ਆਰਥੀ ਮਿਆਨ ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਠੋਕੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਝਗੜਾ;
 - iii. ਸਿੱਧਾ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਨਾ ਸੁਚਿਤ ਕੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ;
 - iv. ਆਰਥੀ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਜਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਆਰਥਿਕਾਇਤਾਂ;
 - v. ਝਗੜਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲਾਜ਼ਮੀ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਲਾਗੂ ਕਰਨਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਨਾਲ ਅਨੁਸਰਨ ਅਧੀਨ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਲਈ ਆਉਂਦੀ ਹੈ;
 - vi. ਸੇਵਾ ਆਰਥੀਆਈ ਦੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਾਰਜ ਖੇਤਰ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਹੈ;
 - vii. ਆਰਥੀ ਮਿਆਨ ਝਗੜਾ; ਅਤੇ
 - viii. ਆਰਥੀ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਮਾਲਕ ਰਿਸਤੇ ਦਰਮਿਆਨ ਝਗੜਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:



- અપીલ અખારટી અંગે અપીલ:

- લેકપાલ દફતરાનારા દિંતે અવારડ જાં સિકાઈટ નું રદ કીતે જાણ તો દુધી સિકાઈટકરતા, અવારડ જાં સિકાઈટ દે રદ હોણ દી પ્રાપતી દી મિતી દે 30 દિનાં દે અંદર, કારજકારી ડાઇરેક્ટર, ખપતકાર સિંહિઆ અતે સુરોખિਆ વિભાગ (CEPD), આરબીઆઈ નું અપીલ કરેસકદા હૈ।

- ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੇਕਰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਵੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨਾ ਲਈ ਪਯਕਤ ਕਾਰਨ ਸਨੌਰ ਉਹਤ 0 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ:
 - ਲੋਕਪਾਲ ਅੱਗੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸੰਬੰਧ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ
 - ਸਹੂਲਤ, ਸੁਲਾਹ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਰਾਹੀਂ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਨਾ ਪਹੁੰਚਿਆ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਅਵਾਰਡ/ਹੁਕਮ ਜਾਰੀ ਕਰਨਕਾਰਾ ਹੈ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਕੀਮ ਦੀ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਕਾਪੀ ਲਈ

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf ਦੇਖੋ