

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021

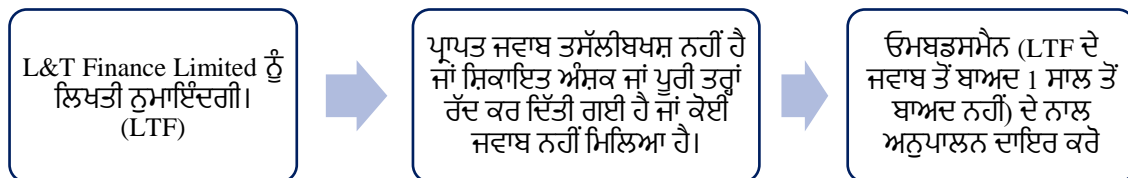
ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਜਨਤਕ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ, ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵਿਕਲਪਕ ਵਿਵਾਦ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਸਰਲ ਅਤੇ ਵਧੇਰੇ ਜਵਾਬਦੇਹ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਪਿਛਲੀਆਂ ਤਿੰਨ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮਾਂ ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ (i) ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2006, (ii) ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ। ਕੰਪਨੀਆਂ, 2018, ਅਤੇ (iii) ਇੱਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਵਿੱਚ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2019।

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਲਈ ਆਧਾਰ:

- ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੇ ਵਾਪਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 1 ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ LTF ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ/ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਜਵਾਬ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ
 - LTF ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੱਥੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ

- ਔਨਲਾਈਨ ਪੋਰਟਲ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ: <https://cms.rbi.org.in/>
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡਾਕ ਅਤੇ ਹੱਥ-ਸਪੁਰਦ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਭੇਜਿਆ



ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ RBI ਦਾ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ?

ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਤੋਂ ਅਵਾਰਡ

- ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, LTF ਨੂੰ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ (ਜੇਕਰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ) At the end of 30 days ਤਾਂ। If the customer has not approached any forum
- LTF ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਪੱਤਰ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਵਾਰਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

ਕੀ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਵਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲਯੋਗ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਯੋਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਰਥਾਤ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਆਰਬੀਆਈ ਸਕੀਮ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਨੋਟ:

- ਓਮਬਡਸਮੈਨ/ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਅਨੁਪਾਲਨ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸੰਭਾਲਣ ਯੋਗ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਾਦ ਹੱਲ ਵਿਧੀ ਹੈ।

- ਗ੍ਰਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੀ ਸੁਤੰਤਰਤਾ 'ਤੇ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਉਹ RBI ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਸਕੀਮ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, www.rbi.org.in ਵੇਖੋ
- ਇਹ ਸਕੀਮ ਸਾਡੀ ਸ਼ਾਖਾ/ਮੀਟਿੰਗ ਕੇਂਦਰ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ