

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ -ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021:
ਮੁੱਖ ਖਾਸੀਅਤਾਂ
ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਨਿਯਮਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ: -
<ul style="list-style-type: none"> • ਕੋਈ ਵੀ ਬੈਂਕ • ਕੋਰ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਕੰਪਨੀ (ਸੀਆਈਸੀ) ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕੋਈ ਵੀ ਐਨਬੀਐਫਸੀ, ਇੱਕ ਇੰਫ੍ਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਡੈਟ ਫੰਡ-ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (ਆਈਡੀਐਫ-ਐਨਬੀਐਫਸੀ), ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ – ਇੰਫ੍ਰਾਸਟ੍ਰਕਚਰ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (ਐਨਬੀਐਫਸੀ-ਆਈਐਫਸੀ), ਸੰਕਲਪ ਜਾਂ ਸਮਾਪਨ/ਪਰਿਸਮਾਪਨ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕੰਪਨੀ, ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਐਨਬੀਐਫਸੀ • ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਧਿਨਿਯਮ, 2007 ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਜੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਸਿਸਟਮ ਭਾਗੀਦਾਰ
ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਾਰ:
ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਵਿੱਚ ਸਿੱਟਾ ਹੁੰਦੇ ਹੋਏ ਉੱਪਰ ਉੱਲੇਖ ਕੀਤੀਆਂ ਨਿਯਮਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਕਿਰਿਆ ਜਾਂ ਚੁਕ
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਗੈਰ-ਰਖਰਖਾਵ ਲਈ ਅਧਾਰ:
ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਆਵੇਗੀ:
<ul style="list-style-type: none"> • ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਵਪਾਰਕ ਰਾਏ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ • ਇੱਕ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਿਕ੍ਰੇਤਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ • ਸਿੱਧੀ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਨ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ • ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ • ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਿਧਿਕ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ

ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਣ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ
<ul style="list-style-type: none"> • ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯਾਮਕ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ • ਨਿਯਮਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ; ਅਤੇ • ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਮੁਲਾਜ਼ਮ-ਮਾਲਕ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ
ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?
ਸਬੰਧਤ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ
ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਤ ਤੇ
ਜੇ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਵੱਲੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇ ਨਾਲ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ
ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਫੋਰਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ
ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੇ (ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਵੱਲੋਂ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ)
ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਵੇਂ ਫੈਸਲਾ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?
<ul style="list-style-type: none"> • ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਸਾਰਾਂਸ਼ ਹੈ • ਸਲਾਹ ਦੇ ਜਰੀਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਵਧਾਵਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਵਾਰਡ/ਆਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ
ਕੀ ਗਾਹਕ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?
ਹਾਂ, ਜੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਯੋਗ ਹੈ। ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ: ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਦਾ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਇਨ-ਚਾਰਜ।

ਧਿਆਨ ਦਿਓ:

- ਇਹ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਵਾਦ ਸਮਾਧਾਨ ਵਿਧੀ ਹੈ
- ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਰਣ ਤੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ
- ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ www.rbi.org.in ਤੇ ਜਾਓ