

## ਆਰਬੀਆਈ- ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (ਆਰਬੀਆਈ-ਆਈਓਐਮ) 2021 ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।

**ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਕੁਝ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਨ:**

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਨੇਮਬੰਧਕ ਇਕਾਈ (ਆਰਈ) ਜਾਂ ਬ੍ਰਾਂਚ ਦੇ ਪਤੇ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਵੀ ਸੀਐਮਐਸ ਪੋਰਟਲ/ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਥਾਂ 'ਤੇ ਭੌਤਿਕ/ਈਮੇਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪਤਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਈਮੇਲ।
- ਆੱਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਆੱਟੋਮੈਟਿਕ ਰਸੀਦ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਰੀਅਲ-ਟਾਈਮ ਟ੍ਰੈਕਿੰਗ ਦੀ ਸਹੂਲਤ।
- ਸੀਐਮਐਸ 'ਤੇ ਹੀ ਵਾਧੂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਆੱਨਲਾਈਨ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਫੈਸਲੇ/ਬੰਦ ਹੋਣ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਪੱਤਰ।

ਇਹ ਸਕੀਮ 'ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ' ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਕਮੀ ਜਾਂ ਅਯੋਗਤਾ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਆਰਈ ਵਲੋਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮੁਹਈਆ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਅਲਹਿਦਗੀ ਦੀ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸੂਚੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਆਧਾਰ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

**ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:**

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਸਬੰਧਤ ਆਰਈ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਆਰਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ/ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਆਰਈ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ/ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਆਰਬੀਆਈਓਐਮ, 2021 ਤਹਿਤ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਪਹਿਲਾਂ ਆਰਈ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਏ ਬਿਨਾਂ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ, ਜੇਕਰ ਆਰਈ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਤਾਂ ਆਰਬੀਆਈਓਐਮ, 2021 ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਗੈਰ-ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਯੋਗ ਹੋ ਜਾਏਗੀ।
- ਇਹ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਨੂੰ ਆਰਈ ਦਾ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਬਾਅਦ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ (ਆਰਬੀਆਈਓ) ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਆਰਈ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਇੱਕ ਸਾਲ ਤੋਂ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।

**ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਇਸ ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸੰਕੇਤਕ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ:**

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਹਨਾਂ ਨਾਲ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਲੋਕਪਾਲ/ਸੀਈਪੀਸੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਿਆ ਜਾ ਚੁੱਕਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਉਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਰਾਹਤ ਲਈ (ਭਾਵੇਂ ਇੱਕੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ) ਆਰਬੀਆਈਓ ਕੋਲ ਅਮਲ ਅਧੀਨ/ਵਿਚਾਰ ਗੇਚਰੇ ਹਨ।
- ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ; ਜਾਂ, ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਹਨਾਂ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਸੰਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਹੋਣ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
- ਕਿਸੇ ਵਿਵਾਦ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਰਈ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਐਡਵੋਕੇਟ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ (ਸਿਵਾਏ ਜਿੱਥੇ ਵਕੀਲ ਖੁਦ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਹੋਵੇ)।

**ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਢੰਗਾਂ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ:**

- ਆੱਨਲਾਈਨ - <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਸੀਐਮਐਸ ਪੋਰਟਲ 'ਤੇ।
- "ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ, 4ਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਸੈਕਟਰ -17, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017" ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਨੁਬੰਧ 'ਏ' ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਭੌਤਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ (ਪੱਤਰ/ਪੇਸਟ)।
- ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਈਮੇਲ ([crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)) ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, ਸਕੀਮ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਬ੍ਰਾਂਚ, ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।