

## ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੇਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021

**ਆਰਬੀਆਈ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੇਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021** ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949 (1949 ਦਾ 10) ਸੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਧਾਰਾ 35ਏ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਐਕਟ, 1934 (1934 ਦਾ 2) ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ 45 ਐਲ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ ਐਕਟ, 2007 (2007 ਦਾ 51) ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਦੇ ਤਹਿਤ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਕੀਮ ਹੈ।

### ਇਸ ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਠਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਕਿ -

- a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਸੀ; ਅਤੇ
- b) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲਿਆ ਹੋਵੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅੰਦਰ ਲੇਕਪਾਲ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- c) ਲੇਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਬਕਾਇਆ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਲੇਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸੈਟਲ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ,
- d) ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਬਕਾਇਆ ਹੈ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸੈਟਲ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਪਾਰਟੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਕੋਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ;
- e) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- f) ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਸੀਮਾ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ;
- g) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ;

- h) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।

**ਇਸ ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ -**

- i) ਇੱਕ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ;
- j) ਇੱਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਆਊਟਮੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਇੱਕ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
- k) ਲੇਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਬੋਧਿਤ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ;
- l) ਇੱਕ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
- m) ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸੰਵੇਧਾਨਿਕ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
- n) ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- o) ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ; ਅਤੇ
- p) ਇੱਕ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਰੋਜ਼ਗਾਰਦਾਤਾ ਵਿਚਕਾਰ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਵਾਦ

**ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ -**

- a) ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਪੋਰਟਲ ਤੇ (<https://cms.rbi.org.in>)
- b) ਜਿਵੇਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨੋਟੀਫਾਈ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਰਸੀਦ ਨੂੰ ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਸੀਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੇ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਉਸ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

**ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਹੱਲ ਹੋਇਆ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ -**

- a) ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਖਲ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ; ਜਾਂ
- b) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ (ਜੇ ਕਿ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ) ਇਹ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਢੰਗ ਅਤੇ ਹੱਦ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਹੈ; ਜਾਂ
- c) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਈ ਹੈ

ਇਹ ਸਕੀਮ 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੈ। ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ

[CEPD. PRD. No.S873/13.01.001/2021-22 dated November 12, 2021](#)