

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ 2021 ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ 2006 ਵਿੱਚ ਬਣਾਈ ਗਈ ਇੱਕ ਨੀਮ-ਅਦਾਲਤੀ ਅਥਾਰਟੀ ਹੈ। ਇਹ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਨੇਮਬੱਧ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕੁਝ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਲਾਗਤ-ਪੱਖੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲਏ ਗਏ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਬਣਾਈ ਗਈ ਸੀ।

ਆਰਬੀਆਈ ਨੇ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ 2021 ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ, ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਾਰੇ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ ਡਿਜਿਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕੋ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦਾ ਗਿਆ।

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021, 12 ਨਵੰਬਰ, 2021 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੈ। ਉਕਤ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਦੇ ਨਾਲ, ਪੁਰਾਣੀਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ (i) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2006; (ii) ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2018; ਅਤੇ (iii) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਡਿਜਿਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2019 - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021, ਰੱਦ ਹੋ ਗਈਆਂ ਹਨ।

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ:

1. ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਦੋਂ ਤਕ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ਜਦੋਂ ਤਕ:
 - a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ, ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ ਅਤੇ

- i) ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ ਅਤੇ
 - ii) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ;
- b) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ-
- i) ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ-ਅਧੀਨ ਜਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ, ਜਾਂ ਸਾਲਸ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ-ਅਧੀਨ ਹੋਵੇ;
 - ii) ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਧਿਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ।
- c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਪਮਾਨਜਨਕ, ਫ਼ਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਹੈ;

- d) ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਸੀਮਾ ਕਾਨੂੰਨ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ;
 - e) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੇ ਭਾਗ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ;
 - f) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਨਹੀਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ (ਜਦੋਂ ਤਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਖੁਦ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ)।
2. ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ:
- ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ;
 - ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦਰਮਿਆਨ ਵਿਵਾਦ;
 - ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
 - ਅਜਿਹਾ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵਿਧਾਨਕ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
 - ਕੋਈ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੇਮਬੰਧਕ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ ਹੈ;
 - ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਨੇਮਬੰਧਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦਰਮਿਆਨ ਵਿਵਾਦ;
 - ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਮੁਲਾਜ਼ਮ-ਮਾਲਕ ਸੰਬੰਧਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਵਿਵਾਦ।
 - ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੋ ਸਿੱਧੀਆਂ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ;
3. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- i) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਰਾਹੀਂ ਔਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ii) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੇਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ (ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਛੱਡ ਕੇ) ਦੁਆਰਾ ਬਾਕਾਇਦਾ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਏ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮੇਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

4. ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ

- a) ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਜਾਂ ਰੱਦ ਹੋਣ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਫੈਸਲੇ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- b) ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੇਕਰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਏ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਜਬ ਕਾਰਨ ਸੀ, ਤਾਂ ਉਹ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਵਧਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਪਰ ਇਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- c) ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦਾ ਸਕੱਤਰੇਤ ਅਪੀਲ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਉੱਪਰ ਕਰਵਾਈ ਕਰੇਗਾ।
- d) ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਵਾਈ ਦਾ ਵਾਜਬ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ:
 - ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਖਾਰਜ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ; ਜਾਂ

- ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਜਾਂ ਆਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਮਝੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਨਵੇਂ ਸਿਰੇ ਤੋਂ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਵਾਪਸ ਭੇਜ ਸਕਦੀ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਹੁਕਮ ਜਾਂ ਆਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੋਧੇ ਗਏ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਜਾਂ ਹੁਕਮ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਏ; ਜਾਂ
 - ਕੋਈ ਹੋਰ ਆਦੇਸ਼ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਇਹ ਉਚਿਤ ਸਮਝੇ।
- e) ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਦਾ ਉਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਪਾਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਆਦੇਸ਼ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਆਦੇਸ਼ ਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
5. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਦਾ ਫਾਰਮੈਟ
- <https://www.srei.com/storage/app/media/pdf/FORM%20OF%20COMPLAINT.pdf>
- ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।