

## ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ – ਏਕੀਕਰਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME) 2021

### ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਏਕੀਕਰਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021, 12 ਨਵੰਬਰ 2021 ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੈ। ਇਹ ਸਕੀਮ RBI ਲੋਕਪਾਲ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਬਣਾ ਕੇ 'ਇੱਕ ਦੇਸ਼ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ' ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ RBI ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਤਿੰਨ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮਾਂ ਨੂੰ ਏਕੀਕਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਨਾਮ ਨਾਲ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, (i) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2006; (ii) ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2018 ਅਤੇ (iii) ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2019.

### ਵਰਤੋਂ ਯੋਗਤਾ:

ਇਸ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਅੱਗੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਵਿਧਾਨਿਕ ਇਕਾਈਆਂ (RE) ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਪਿਛਲੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੀ ਆਡਿਟ ਕੀਤੀ ਬਕਾਇਆ ਸ਼ੀਟ ਦੀ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ₹50 ਕਰੋੜ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਸੀਮਾ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕਾਂ, ਖੇਤਰੀ ਪੇਂਡੂ ਬੈਂਕਾਂ, ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ (ਸਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ (ਸਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ;
- ਸਾਰੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFC) (ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਜੋ (a) ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹਨ; ਜਾਂ (ਬੀ) ਪਿਛਲੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੀ ਆਡਿਟ ਕੀਤੀ ਬਕਾਇਆ ਸ਼ੀਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ₹100 ਕਰੋੜ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਆਕਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਅੰਤਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ
- ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੁਤਾਬਕ ਸਾਰੇ ਸਿਸਟਮ ਭਾਗੀਦਾਰ।

### ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ:** ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਵਿਧਾਨਿਕ ਇਕਾਈ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਕਾਰਵਾਈ/ਉਕਾਈ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

“ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ” ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿਸੇ ਵਕੀਲ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਹੀਂ ਹੈ) ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਯੁਕਤ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ।

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ:**

- ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਧਾਨਿਕ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ ਅਤੇ
  - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵਿਧਾਨਿਕ ਇਕਾਈ ਵੱਲੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬੀ-ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ ਵਿਧਾਨਿਕ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ; ਅਤੇ
  - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਵਿਧਾਨਿਕ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਂ, ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

b) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ:

- i. ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ-ਅਧੀਨ ਜਾਂ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ ਵੱਲੋਂ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸੁਲਝਾਇਆ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ;
- ii. ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਵਿਚਾਰ-ਅਧੀਨ; ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ, ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸੁਲਝਾਇਆ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਪਾਰਟੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਵਾਲਾ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ;

d) ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਸੀਮਾ ਐਕਟ 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਿਧਾਨਿਕ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ;

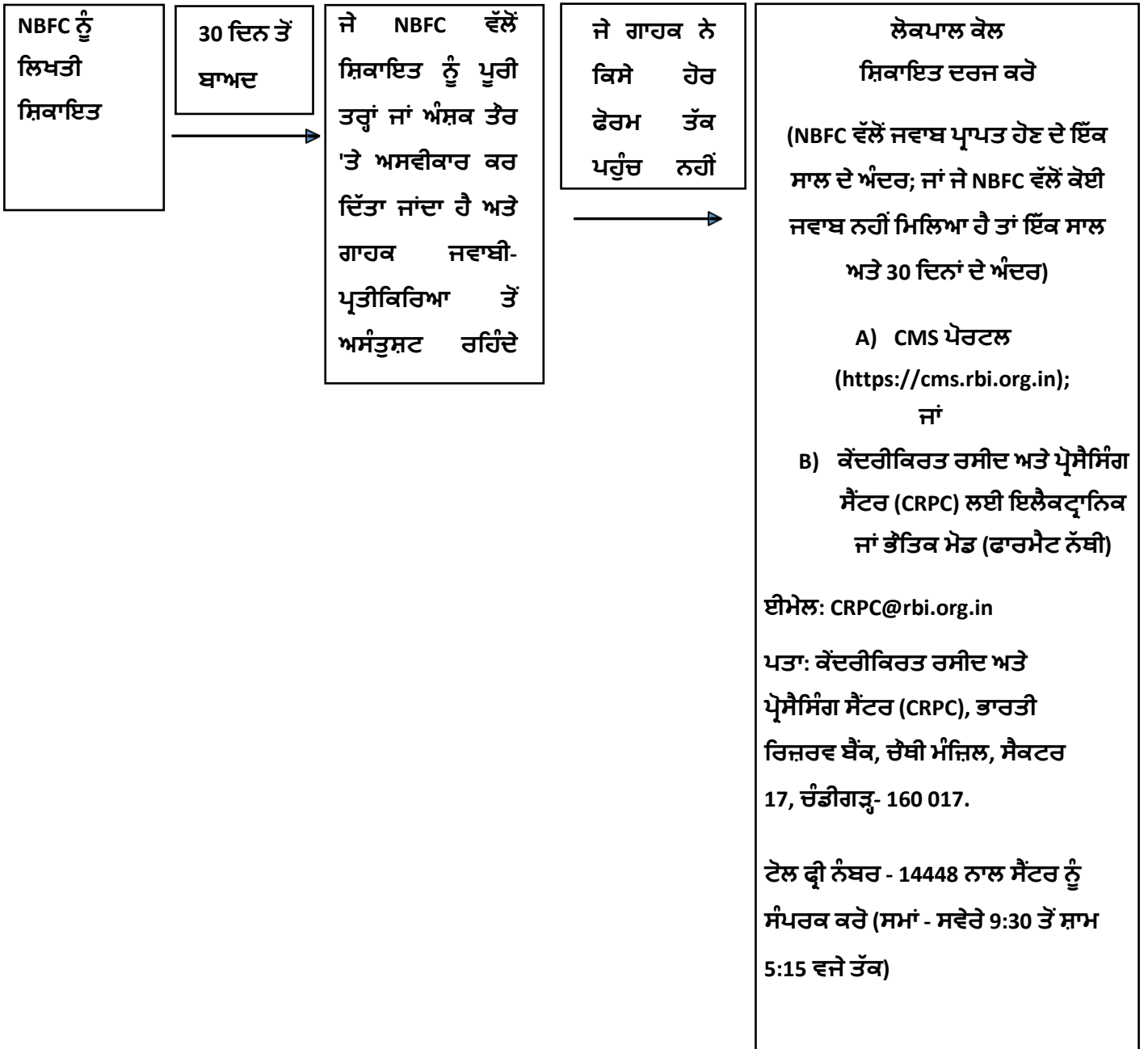
e) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ;

f) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ।

III. **ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਗੈਰ-ਸੰਭਾਲਯੋਗਤਾ ਲਈ ਆਧਾਰ ਉਹ ਹਨ ਜੋ ਮਾਮਲੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ-**

- a) RE ਦੀ ਵਪਾਰਕ ਰਾਏ/ਵਪਾਰਕ ਫ਼ੈਸਲਾ;
- b) ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ RE ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
- c) ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ;
- d) RE ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
- e) ਅਜਿਹਾ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
- f) ਸੇਵਾ RBI ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- g) RE ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਵਾਦ; ਅਤੇ
- h) RE ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਰੁਜ਼ਗਾਰਦਾਤੇ ਦੇ ਸੰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਵਾਦ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:



➤ **ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰੋ:**

- ਲੋਕਪਾਲ ਦਫ਼ਤਰ ਵੱਲੋਂ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਨਰਾਜ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਅਵਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ, ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ (CEPD), RBI ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਜੇ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਕਾਰਨ ਸੀ, ਤਾਂ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।

**ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ:**

- ਲੋਕਪਾਲ ਸਨਮੁੱਖ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਵਿੱਚ ਸੰਖੇਪ ਅਨੁਸਾਰ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਸਹੂਲਤ, ਸੁਲ੍ਹਾ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਰਾਹੀਂ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਿਆ, ਤਾਂ ਅਵਾਰਡ/ਆਰਡਰ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

**ਨੋਟ:**

- ਇਹ ਵਿਵਾਦ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਵਿਧੀ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਜਾਣ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਹੈ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਕੀਮ ਦੀ ਵੇਰਵੇਯੁਕਤ ਕਾਪੀ ਲਈ [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) ਨੂੰ ਦੇਖੋ