

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

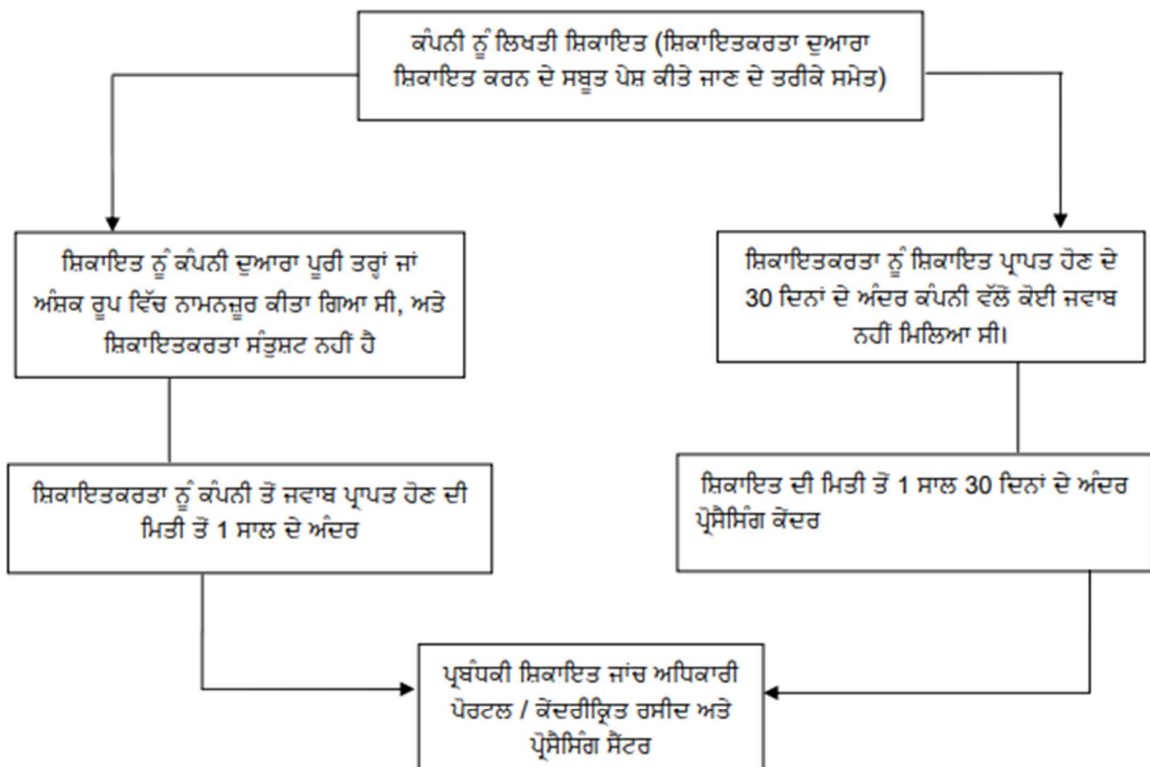
ਲਾਗੂਯੋਗਤਾ:

ਇਹ ਸਕੀਮ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਾਂ ਏ ਸਿਸਟਮ ਭਾਗੀਦਾਰ (ਇੱਕ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ) ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਹਸਤੀ ਜਿਵੇਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦੁਆਰਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸਮਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਂ; ਨੂੰ ਦੀ ਹੱਦ ਨਹੀਂ ਬਾਹਰ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਅਧੀਨ ਦੀਸਕੀਮ।

ਮੋਦਾਨ ਲਈ ਫਾਈਲਿੰਗ a ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇੱਕ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ:-	ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਆਧਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਕਮੀ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾਕਰੇਗਾ ਝੂਠ ਅਧੀਨ ਦੀ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਮਾਮਲੇ ਸ਼ਾਮਲ:-
<p>ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਐਕਟ ਜਾਂ ਭੁੱਲ ਦੁਆਰਾ ਦੁਖੀ ਹੈ ਸਮੁੰਨਾਤੀ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਇੰਟਰਮੀਡੀਏਸ਼ਨ ਐਂਡ ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਦੀ "ਕੰਪਨੀ") ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਫਾਈਲ a ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧੀਨ ਦੀ ਸਕੀਮ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿੱਚ ਸਕੀਮ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ ਦੇਕੰਪਨੀ; • ਏ ਵਿਵਾਦ ਵਿਚਕਾਰ a ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀਸੰਬੰਧਿਤ ਨੂੰ ਇੱਕ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ; • ਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਨ ਕੀਤਾ ਨੂੰ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸਿੱਧੇ; • ਜਨਰਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦੇ ਦੀ ਕੰਪਨੀ; • ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਿਆਂ ਕੰਪਨੀ ਏ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਅਧਿਕਾਰ; • ਏ ਸੇਵਾ ਨਹੀਂ ਅੰਦਰ ਦੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਦੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ; • ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਿਚਕਾਰ ਝਗੜਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ; • ਕਰਮਚਾਰੀ-ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਝਗੜਾ ਰਿਸ਼ਤਾ ਦੇ ਕੰਪਨੀ. • ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਾਰਨ ਦੇ ਕਾਰਵਾਈ ਜੋ ਹੈ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ- <ul style="list-style-type: none"> ○ ਬਕਾਇਆ ਅੱਗੇ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਸੈਟਲ ਜਾਂ ਨਿਜ਼ਿਠਿਆ ਨਾਲ 'ਤੇ ਗੁਣ, ਨਾਲ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ, ਕੀ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਨਾਲਇੱਕ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਹੋਰਦੇ ਪਾਰਟੀਆਂ ਸਬੰਧਤ; ਅਤੇ ○ ਬਕਾਇਆ ਅੱਗੇ ਕੋਈ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ; ਜਾਂ, ਸੈਟਲ ਜਾਂ ਨਿਜ਼ਿਠਿਆ ਨਾਲ 'ਤੇ ਗੁਣ, ਨਾਲ ਕੋਈ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ, ਕੀ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਤੋਂ

	<p>ਉਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਇੱਕ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਹੋਰ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਪਾਰਟੀਆਂ ਸਬੰਧਤ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿੱਚ ਕੁਦਰਤ; • ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦੀ ਕੰਪਨੀ ਸੀ ਬਣਾਇਆ ਬਾਅਦ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਸੀਮਾ ਲਈ ਸੀਮਾ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵੇ; • ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਕੀਮ; • ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਨਹੀਂ ਦਰਜ ਨਾਲ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਹੋਰ ਨਾਲੋਂ ਇੱਕ ਵਕੀਲ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਦੀ ਵਕੀਲ ਹੈ ਦੀ ਦੁਖੀ ਵਿਅਕਤੀ).
--	--

ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ a ਗਾਹਕ ਫਾਈਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ?



ਵਿਧੀ ਲਈ ਫਾਈਲਿੰਗ a ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ/ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੇਂਦਰ: -

1. ਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਹੋਣਾ ਦਰਜ ਆਨਲਾਈਨ ਦੁਆਰਾ ਦੀ ਪੋਰਟਲ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਲਈ ਦੀ ਮਕਸਦ (<https://cms.rbi.org.in>)।
2. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਫਿਜ਼ੀਕਲ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਨੂੰ ਵੀ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਪਤੇ 'ਤੇ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੇਕਰ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਰੂਪ, ਕਰੇਗਾ ਹੋਣਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਨਾਲ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਨਾਲ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ।
3. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ (ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅੱਪਲੋਡ ਕੀਤਾ ਗਿਆ) ਅਤੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ।

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤਿਯਾ ਕੇਂਦਰ (CRPC) ਨੀ ਵਿਗਤੀ

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤਿਯਾ ਕੇਂਦਰ (CRPC)
ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਓਫ਼ ਇੰਡੀਆ, ਸੇਕਟਰ ਵਿਸਟਾ, 4ਥੀ ਮਾਯ, ਸੇਕਟਰ 17, ਖੰਈਗਡ-160 017 ਓਮੇਲ:-
crpc@rbi.org.in
ਟੀਐ ਫ਼ੀ ਨੰਬਰ - 14448

1. **ਕਿਵੇਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਲੋਕਪਾਲ ਲੈਣਾ ਫੈਸਲਾ?**
 - ਕਾਰਵਾਈ ਅੱਗੇ ਲੋਕਪਾਲ ਹਨ ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਕੁਦਰਤ
 - ਪ੍ਰਮੋਟ ਕਰਦਾ ਹੈ ਬੰਦੋਬਸਤ ਦੁਆਰਾ ਸੁਲਾਹ-> ਜੇ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਿਆ, ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਮੁੱਦੇ ਅਵਾਰਡ/ਆਰਡਰ
2. **ਸਕਦਾ ਹੈ a ਗਾਹਕ ਫਾਈਲ ਅਪੀਲ ਅੱਗੇ ਦੀ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੇਕਰ ਨਹੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾਲ ਫੈਸਲਾ ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ?**

ਹਾਂ, ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਫੈਸਲਾ ਹੈ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਯੋਗ > ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ: ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਮੁੱਖੀਆ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਭਾਗ > ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਦੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ.