



ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 – ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 (ਯੋਜਨਾ) ਆਰਬੀਆਈ ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਤਿੰਨ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮਾਂ ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ (i) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2006; (ii) ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2018; ਅਤੇ (iii) ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2019। ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949 (1949 ਦਾ 10), ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਐਕਟ, 1934 (1934 ਦਾ 2) ਦੀ ਧਾਰਾ 45 ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਐਕਟ, 2007 (2007 ਦਾ 51) ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਦੇ ਤਹਿਤ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਿਆਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਲਾਗਤ ਮੁਕਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਕੁਝ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਇਹ ਹਨ:

- i) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਈ ਹੁਣ ਇਹ ਪਛਾਣਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਕਿਸ ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ii) ਇਹ ਸਕੀਮ 'ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ' ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਆਧਾਰ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਾਹਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸੂਚੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੁਣ ਸਿਰਫ "ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਸੂਚੀਬੱਧ ਆਧਾਰਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਵਰ ਨਾ ਕਰਨ" ਕਰਕੇ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। iii) ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਨੇ ਹਰੇਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।
- iii) ਕਿਸੇ ਵੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਭੌਤਿਕ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ ਵਿਖੇ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੈਸ਼ਿਮਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- iv) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਵਿਰੁੱਧ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ ਦੇ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੇ ਰੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- v) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੇਸ਼ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਸ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੋਈ ਪੁਰਸਕਾਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- vi) ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਹੋਣਗੇ। viii) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.rbi.org.in> ਨੂੰ ਆਨਲਾਈਨ ਦਾਇਰ

ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮਰਪਿਤ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਵਿਖੇ ਸਥਾਪਤ 'ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ' ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਟੇਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ) ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਵੀ ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਅੱਠ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਚਾਲੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਭਾਰਤੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਦਾ ਵਿਸਥਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਵਿਕਲਪਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇਗਾ।