

ਅਨੁਬੰਧ 2: ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 (ਸਕੀਮ) ਨਵੰਬਰ 2021 ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।

ਇਹ ਸਕੀਮ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਤਿੰਨ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮਾਂ ਨੂੰ ਜੋੜਦੀ ਹੈ ਅਰਥਾਤ, (i) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2006; (ii) ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2018; ਅਤੇ (iii) ਡਿਜੀਟਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2019 ਇਹ ਸਕੀਮ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949 (1949 ਦਾ 10) ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ 35A, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਐਕਟ, 1934 (1934 ਦਾ 2) ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ 45L, ਪੇਮੈਂਟ ਐਂਡ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ ਐਕਟ, 2007 (2007 ਦਾ 51) ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ 18 ਦੇ ਅਧੀਨ ਇਸ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਮੁਫਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਤੱਕ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਸਕੀਮ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਬਣਾ ਕੇ 'ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ' ਪਹੁੰਚ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਕੁਝ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹਨ:

1. ਹੁਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਈ ਇਹ ਪਛਾਣ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਕਿਸ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
2. ਵਰਜਨਾਂ ਦੀ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸੂਚੀ ਨਾਲ, ਸਕੀਮ 'ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ' ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਆਧਾਰ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੁਣ ਸਿਰਫ "ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਸੂਚੀਬੱਧ ਆਧਾਰਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਵਰਡ ਨਹੀਂ" ਦੇ ਕਾਰਨ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
3. ਇਸ ਸਕੀਮ ਨੇ ਹਰੇਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।
4. ਕਿਸੇ ਵੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਭੌਤਿਕ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ ਵਿਖੇ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
5. ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।
6. ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰ-ਇੰਚਾਰਜ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਹੋਣਗੇ।
7. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਅੱਠਲਾਈਨ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮਰਪਿਤ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ' ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017 ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇੱਕ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ) ਵਾਲਾ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ - ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਅੱਠ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਚਾਲੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਵਿਸਤਾਰ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਭਾਰਤੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਕਲਪਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇਗਾ।
8. ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸੀਐਮਐਸ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।