

## ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (ਆਰਬੀ-ਆਈਓਐਸ, 2026

ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਖਾਸੀਅਤਾਂ

### ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਖਾਸੀਅਤਾਂ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (ਆਰਬੀ-ਆਈਓਐਸ), 2026 ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਰੈਗੂਲੇਟਡ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (ਆਰਬੀ) ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਇਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸਿਸਟਮ ਹੈ। ਇਹ ਸਕੀਮ 1 ਜੁਲਾਈ, 2026 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਿ 2021 ਦੀ ਪਿਛਲੀ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੀ ਥਾਂ ਲਵੇਗੀ। ਇਸ ਦਾ ਮੁੱਖ ਮਕਸਦ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਰੈਗੂਲੇਟਡ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਇਕ ਸਸਤਾ, ਤੇਜ਼ ਬਗੈਰ ਵਿਰੋਧ ਵਾਲਾ ਵਿਕਲਪਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸਿਸਟਮ ਦੇਣਾ ਹੈ।

### ਲਗੂਕਰਨ

ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਿ ਆਰਬੀ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਉਹ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਬੈਂਕ, ਰੀਜਨਲ ਰੂਰਲ ਬੈਂਕ, ਕੋਆਪਰੇਟਿਵ ਬੈਂਕ, ਏਲਿਜੀਬਲ ਨਾਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐਨਬੀਐਫਸੀ), ਨਾਨ-ਬੈਂਕ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਪੇਮੈਂਟ ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟ (ਪੀਪੀਆਈ) ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਕਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

### ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੂਰ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਏ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਆਧਾਰ:

ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜੋ ਕਿ ਆਰਬੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਜਾਂ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਸਰਵਿਸ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਕਾਰਨ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਹੈ, ਉਹ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਖੁਦ ਜਾ ਕੇ ਜਾਂ ਫਿਰ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

“ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦਾ” ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਅਜਿਹਾ ਵਿਅਕਤੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਿ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਾਹਮਣੇ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਲਿਖਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

ਬੀ. ਇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸਾਂਭਣਯੋਗ ਹੋਣ ਲਈ ਆਧਾਰ:

1. ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਦੋਂ ਹੀ ਸਾਂਭਣਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹੋਣ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਿੱਧਾ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਗਈ ਹੋਵੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਸੰਚਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਕਾਪੀ ਵਿੱਚ ਇੰਡੋਰਸ/ਮਾਰਕ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ (ਚਾਹੇ ਈਮੇਲ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਫਿਜ਼ੀਕਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ); ਅਤੇ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੇ ਖੁਦ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰਾਇਆ ਹੋਵੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਹੀ ਵਕੀਲ ਹੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਗਾਲੀ-ਗਲੇਚ ਵਾਲੀ, ਹਲਕੀ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ

## ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (ਆਰਬੀ-ਆਈਓਐਸ, 2026)

ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਖਾਸੀਅਤਾਂ

- e. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੇ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਬੰਧਿਤ ਆਰਈ ਨੂੰ ਲਿਖ ਕੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ, ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਬੂਤ ਦਿਖਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
  - f. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਆਰਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਪੇਮੈਂਟਸ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਐਫ ਇੰਡੀਆ, ਜਾਂ ਕਾਰਡ ਨੈੱਟਵਰਕ ਗਾਈਡਲਾਈਨਜ਼ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇ ਤਹਿਤ ਤੈਅ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜੇ ਵੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੋਵੇ, ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ; ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਆਰਈ ਦੇ ਜਵਾਬ/ਹੱਲ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਅਤੇ
  - g. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਉਪ-ਧਾਰਾ (1)(f) ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਟਾਈਮਲਾਈਨ ਖਤਮ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਸਬੰਧਿਤ ਆਰਈ ਨਾਲ ਆਖਰੀ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਜੇ ਵੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ, ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ; ਅਤੇ
  - h. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਪੈਂਡਿੰਗ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਮਿਲੀ ਹੋਵੇ, ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਜਾਂ ਫਿਰ ਇਕ ਜਾਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲੀ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ
  - i. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੈਟਲ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੈ ਜਾਂ ਮੈਰਿਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਈ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਮਿਲੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਜਾਂ ਫਿਰ ਇਕ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਮਿਲੀ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ
  - j. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਕਿਸ ਕੋਰਟ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ, ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਜੁਡੀਸ਼ੀਅਲ ਜਾਂ ਕੁਆਸੀ-ਜੁਡੀਸ਼ੀਅਲ ਫੋਰਮ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਪੈਂਡਿੰਗ ਹੈ ਚਾਹੇ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਮਿਲੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਜਾਂ ਫਿਰ ਇਕ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲੀ ਹੋਵੇ; or
  - k. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਕਿਸ ਕੋਰਟ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ, ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਜੁਡੀਸ਼ੀਅਲ ਜਾਂ ਕੁਆਸੀ-ਜੁਡੀਸ਼ੀਅਲ ਫੋਰਮ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੈਟਲ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੈ ਜਾਂ ਮੈਰਿਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਈ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੈ ਚਾਹੇ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਮਿਲੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਜਾਂ ਫਿਰ ਇਕ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲੀ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ
  - l. ਆਰਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਲਿਮੀਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਤੈਅ ਸਮਾਂ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।
- II. ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਕੀਮ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ :
- a. ਆਰਈ ਦੇ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮਾਮਲੇ;
  - b. ਇਕ ਵੈਂਡਰ ਅਤੇ ਆਰਈ ਵਿਚਾਲੇ ਵਿਵਾਦ ;

## ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (ਆਰਬੀ-ਆਈਓਐਸ, 2026

ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਖਾਸੀਅਤਾਂ

- c. ਆਰਬੀ ਦੀ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਜਾਂ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
- d. ਜੁਡੀਸ਼ੀਅਲ/ਕੁਆਸੀ-ਜੁਡੀਸ਼ੀਅਲ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਿਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਆਰਬੀ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ;
- e. ਅਜਿਹੀ ਸਰਵਿਸ ਜੋ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ ਹੈ;
- f. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਆਰਬੀ ਵਿਚਾਲੇ ਵਿਵਾਦ;
- g. ਆਰਬੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਰੋਜ਼ਗਾਰਦਾਤਾ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਵਿਵਾਦ;
- h. ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਿਸ ਦੇ ਲਈ ਕਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਜ਼ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ 18 ਵਿੱਚ ਉਪਾਮ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ; ਅਤੇ
- i. ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਆਰਬੀ ਦੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ।

III. ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਧਾਰਾ (I) ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜੋ ਕਿ ਉੱਪਰ ਧਾਰਾ (II) ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਬਗ਼ੈਰ ਅੱਗੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੇ ਬਗ਼ੈਰ, ਗੈਰ ਸਾਂਭਯੋਗ ਮੰਨਦੇ ਹੋਏ ਖਾਰਜ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ:

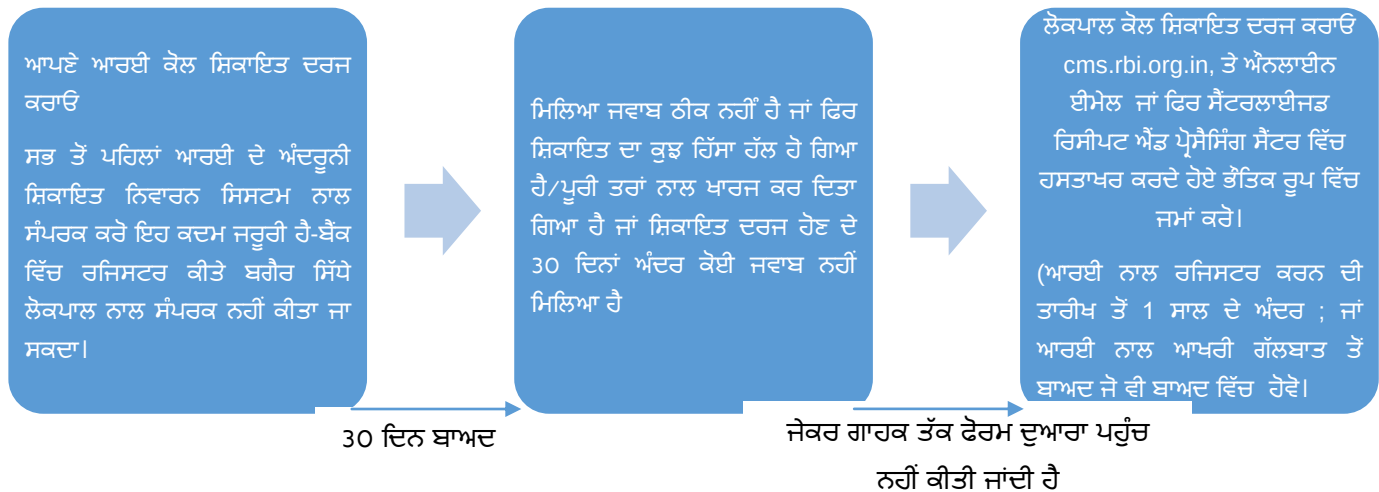
(1) ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਕੰਪਲੇਟ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ ਪੋਰਟਲ [cms.rbi.org.in](https://cms.rbi.org.in) 'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ;

(2) ਸੀਆਰਪੀਸੀ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਔਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ; or

(3) ਫਿਜ਼ੀਕਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੋਸਟ ਜਾਂ ਹੱਥ ਨਾਲ ਡਿਲਿਵਰੀ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਦੇ ਹਸਤਾਖਰ ਨਾਲ ਸੀਆਰਪੀਸੀ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅੱਗੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਸਵੈਚਾਲਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੀਆਰਪੀਸੀ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। (ਪਤਾ: ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਿਸੀਪਟ ਐਂਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਔਫ਼ ਇੰਡੀਆ, ਸੈਕਟਰ 17, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160017)

## ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (ਆਰਬੀ-ਆਈਓਐਸ, 2026)

ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਖਾਸੀਅਤਾਂ



### ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਿਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ

- (1) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਨਾਰਾਜ਼ ਹੋ ਕੇ ਫੈਸਲਾ ਮਿਲਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਿਟੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੰਜਿਊਮਰ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਟੈਕਸ਼ਨ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਡਾਇਰੈਕਟਰ) ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (2) ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਿਟੀ ਜੇਕਰ ਉਸ ਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਫੀ ਕਾਰਨ ਸੀ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਹਰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।

### ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਿਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਰਬੀਆਈ ਦਾ ਫੈਸਲਾ

- (1) ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਧਾਰਾ 16 ਅੰਦਰ ਖਾਰਜ ਨਹੀਂ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਇਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਫੈਸਲਾ ਦੇਵੇਗਾ:
  - a) ਆਰਈ ਦੁਆਰਾ ਧਾਰਾ 14(3) ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਦੇਣਾ; ਜਾਂ
  - b) ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਧਾਰਾ 14(8) ਦੇ ਤਹਿਤ ਮਾਮਲਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ।ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਦੋਨਾਂ ਪਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਫੈਸਲਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸੁਣਵਾਈ ਦਾ (ਬੋਲ ਕੇ ਜਾਂ ਲਿਖ ਕੇ) ਸਹੀ ਮੌਕਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ।
- (2) ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਅਤੇ ਆਰਈ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (3) ਪਾਸ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਫੈਸਲਾ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਲੈਪਸ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਦਾ ਕੋਈ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ, ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਮਿਲਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸਬੰਧਤ ਆਰਈ ਨੂੰ ਕਲੇਮ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਆਖਰੀ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਆਖਰੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ।

## ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (ਆਰਬੀ-ਆਈਓਐਸ, 2026)

ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਖਾਸੀਅਤਾਂ

- (4) ਆਰਬੀ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਮਿਲਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ, ਧਾਰਾ 17 ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਜਾਂ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਿਟੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ।
- (5) ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਮਿਲਣ ਵਾਲਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:
- a) ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਰਕਮ ਦੀ ਕੋਈ ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ ਹੈ।
  - b) ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ 30 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
  - c) ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਹੋਈ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ/ਮਾਨਸਿਕ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਲਈ 3 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

### ਨੋਟ

- ਇਹ ਵਿਵਾਦ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦਾ ਇਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਤਰੀਕਾ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਕੋਰਟ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੀ ਅਥਾਰਿਟੀ ਫੋਰਮ ਵਿੱਚ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਜ਼ਿਆਦਾ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰ ਕੇ ਆਈਆਈਐਫਐਲ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ <https://www.iifl.com/> ਜਾਂ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026\\_A.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/SCHEME16012026_A.pdf) 'ਤੇ ਮੌਜੂਦ ਸਕੀਮ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਖੋ।
- ਸਕੀਮ ਦੀ ਕਾਪੀ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਮੌਜੂਦ ਹੈ।