

## ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੇਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021

ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949 (1949 ਦਾ 10), ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਧਾਰਾ 45L ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ 35A, ਇੰਡੀਆ ਐਕਟ, 1934 (1934 ਦਾ 2) ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ ਐਕਟ, 2007 (2007 ਦਾ 51) ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਦੇ ਤਹਿਤ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਲਾਗਤ-ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਯੋਜਨਾ।

ਅਧਿਆਇ।

### ਮੁਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

#### 1. ਛੋਟਾ ਸਿਰਲੇਖ, ਅਰੰਭ, ਵਿਸਥਾਰ ਅਤੇ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ

- (1) ਇਸ ਸਕੀਮ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੇਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਕਿਹਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (2) ਇਹ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ।
- (3) ਇਹ ਪੂਰੇ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ।
- (4) ਇਹ ਸਕੀਮ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਐਕਟ, 1934, ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949, ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ ਐਕਟ, 2007 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ।

#### 2. ਸਕੀਮ ਦੀ ਮੁਅੱਤਲੀ

- (1) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਜੇਕਰ ਇਹ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਮੁਨਾਸਿਬ ਹੈ, ਤਾਂ ਆਦੇਸ਼ ਦੁਆਰਾ, ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਸਾਰੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਧਾਰਾ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ, ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਮੇਂ ਲਈ ਮੁਅੱਤਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (2) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਆਦੇਸ਼ ਦੁਆਰਾ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ, ਉਪਰੋਕਤ ਆਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁਅੱਤਲੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਮਿਆਦ ਦੁਆਰਾ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਹ ਉਚਿਤ ਸਮਝੇ।

#### 3. ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

- (1) ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਲੋੜ ਨਾ ਹੋਵੇ:
  - (a) "ਅਪੀਲੇਟ ਅਥਾਰਟੀ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਸਕੀਮ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਦਾ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ;
  - (b) "ਅਪੀਲੇਟ ਅਥਾਰਟੀ ਸਕੱਤਰੇਤ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦਾ ਵਿਭਾਗ ਜੋ ਸਕੀਮ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ;

- (c) "ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ, ਇੱਕ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਯੁਕਤ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ;
- (d) "ਇਨਾਮ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਪਾਸ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਇਨਾਮ;
- (e) ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949 ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ "ਬੈਂਕ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ 'ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੰਪਨੀ', ਇੱਕ 'ਅਨੁਸਾਰੀ ਨਵਾਂ ਬੈਂਕ', ਇੱਕ 'ਖੇਤਰੀ ਗ੍ਰਾਮੀਣ ਬੈਂਕ', 'ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ', ਇੱਕ 'ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ' ਜਿਵੇਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949 ਦੀ ਧਾਰਾ 56 (C) ਇਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬਾਹਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਪਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਜਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ ਜਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- (f) "ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗਾਂ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ, ਅਤੇ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਾਹਤ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨਾ;
- (g) "ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਘੱਟ ਆਉਣਾ ਜਾਂ ਅਯੋਗਤਾ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਹਾਨੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ;
- (h) "ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ;
- (i) "ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ" (ਐਨ ਬੀ ਐਫ ਸੀ) ਦਾ ਮਤਲਬ ਇੱਕ ਐਨ ਬੀ ਐਫ ਸੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਐਕਟ, 1934 ਦੀ ਧਾਰਾ 45-1 (f) ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ, ਉਸ ਹੱਦ ਤੱਕ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਬਾਹਰ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਪਰ ਇੱਕ ਕੋਰ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਕੰਪਨੀ (ਸੀ ਆਈ ਸੀ), ਇੱਕ ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚਾ ਕਰਜ਼ਾ ਫੰਡ-ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (ਆਈ ਡੀ ਐੱਫ - ਐਨ ਬੀ ਐਫ ਸੀ), ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚਾ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀ (ਐਨ ਬੀ ਐਫ ਸੀ - ਆਈ ਐੱਫ ਸੀ), ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕੰਪਨੀ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ ਲਿਕਵਿਡੇਸ਼ਨ, ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਐਨ ਬੀ ਐਫ ਸੀ;
- ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ: ਸੀ ਆਈ ਸੀ ਅਤੇ ਆਈ ਡੀ ਐੱਫ - ਐਨ ਬੀ ਐਫ ਸੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਉਹੀ ਅਰਥ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਧੀਨ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- (j) "ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਇਕਾਈ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਇੱਕ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇੱਕ ਸਿਸਟਮ ਭਾਗੀਦਾਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਹੋਰ ਇਕਾਈ; ਉਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਬਾਹਰ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ;

(k) "ਸੈਟਲਮੈਂਟ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸੁਵਿਧਾ ਜਾਂ ਸੁਲ੍ਹਾ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਧਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸਮਝੌਤਾ;

(l) "ਸਿਸਟਮ ਭਾਗੀਦਾਰ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਸਿਸਟਮ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ, ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ ਐਕਟ, 2007 ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈ ਰਿਹਾ ਹੈ;

(m) "ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਐਕਟ, 2007 ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ 2 ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਅਧਿਕਾਰਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਚਲਾਉਂਦਾ ਹੈ;

(n) "ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਐਕਟ, 1934 ਦੀ ਧਾਰਾ 3 ਦੇ ਅਧੀਨ ਗਠਿਤ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ।

ਸ਼ਬਦ ਅਤੇ ਸਮੀਕਰਨ ਵਰਤੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਪਰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਐਕਟ, 1934, ਜਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949, ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਐਕਟ, 2007 ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਜਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਜਾਂ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਐਕਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰਮਵਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਅਰਥ ਹੋਣਗੇ।

## ਅਧਿਆਇ ॥

### ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਦਫ਼ਤਰ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021

#### 4. ਲੋਕਪਾਲ ਅਤੇ ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਅਤੇ ਕਾਰਜਕਾਲ

- (1) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਲੋਕਪਾਲ ਅਤੇ ਉਪ ਲੋਕਪਾਲ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸੌਂਪੇ ਗਏ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।
- (2) ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੇਸ ਹੋਵੇ, ਇੱਕ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਤਿੰਨ ਸਾਲਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

#### 5. ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਸਥਾਨ

- (1) ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਅਜਿਹੇ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- (2) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਲਿਆਉਣ ਲਈ, ਲੋਕਪਾਲ ਅਜਿਹੇ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਬੈਠਕਾਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜੋ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

#### 6. ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ

- (1) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (2) ਆਨਲਾਈਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) 'ਤੇ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੋਡ (ਈ-ਮੇਲ) ਅਤੇ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡਾਕ ਅਤੇ ਹੱਥਾਂ ਨਾਲ ਡਿਲੀਵਰ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਉਸ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦਾ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਸਥਾਪਿਤ ਹੈ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਅਗਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

#### 7. ਲੋਕਪਾਲ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਉੱਥੇ ਦੀ ਲਾਗਤ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ।

## ਅਧਿਆਇ III

### ਲੋਕਪਾਲ ਦੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜ

#### 8. ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜ

- (1) ਲੋਕਪਾਲ/ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗਾ।
- (2) ਕਿਸੇ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਰਕਮ ਦੀ ਕੋਈ ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲਿਆਂਦੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਇੱਕ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਝੁੱਲੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਉਸਨੂੰ 20 ਲਖ ਰੁਪਏ ਤਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਵੇ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਲਈ ਇੱਕ ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਵੇ ਜੋ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਸ਼ੋਸ਼ਣ / ਮਾਨਸਿਕ ਤਣਾਅ ਦੇ ਲਈ ਹੈ।
- (3) ਜਦੋਂ ਕਿ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 10 ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 14 ਅਧੀਨ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- (4) ਲੋਕਪਾਲ ਡਿਪਟੀ ਗਵਰਨਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਹਰ ਸਾਲ 31 ਮਾਰਚ ਨੂੰ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟ ਭੇਜੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪਿਛਲੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੌਰਾਨ ਦਫਤਰ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਆਮ ਸਮੀਖਿਆ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- (5) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਜੇ ਉਹ ਜਨਤਕ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਰਿਪੋਰਟ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਇਕਸਾਰ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਹ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਝੇ।

## ਅਧਿਆਇ IV

### ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

#### 9. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ

ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਜਾਂ ਅਣਗਹਿਲੀ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਧਾਰਾ 3(1)(c) ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

#### 10. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਗੈਰ-ਸੰਚਾਲਨਯੋਗਤਾ ਲਈ ਆਧਾਰ

(1) ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਇਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ:

- (a) ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ;
- (b) ਇੱਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
- (c) ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ;
- (d) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
- (e) ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
- (f) ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- (g) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ; ਅਤੇ
- (h) ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਵਾਦ।

(2) ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਝੂਠ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ:

- (a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ, ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ ਅਤੇ -
  - (i) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਸੀ; ਅਤੇ
  - (ii) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਂ, ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, 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 ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਹੈ-
- (i) ਇੱਕ ਲੇਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਇੱਕ ਲੇਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਜਾਂ ਨਹੀਂ;
  - (ii) ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਲੰਬਿਤ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਪਾਰਟੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ;
- (c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- (d) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਸੀਮਾ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ;
- (e) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- (f) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।

ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ 1: ਉਪ-ਧਾਰਾ (2)(a) ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, 'ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ' ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਢੰਗਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ 2: ਉਪ-ਧਾਰਾ (2)(b)(ii) ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜਾਂ ਅਪਰਾਧ ਦੇ ਲਈ ਪੁਲਿਸ ਜਾਂਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ।

## 11. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- (1) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਰਾਹੀਂ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- (2) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਫਿਜ਼ੀਕਲ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਨੂੰ ਵੀ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੇਕਰ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

## 12. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਜਾਂਚ

- (1) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਸੁਝਾਅ ਦੇਣ ਜਾਂ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਜਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਮੰਗਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਹਨ, ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਵੈਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਹੀਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (2) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਧਾਰਾ 10 ਦੇ ਅਧੀਨ ਗੈਰ-ਸੰਭਾਲਣਯੋਗ ਹਨ, ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਢੁਕਵੇਂ ਸੰਚਾਰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਖ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (3) ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਗਲੇਰੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਵੀ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਇਸਦੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਨਾਲ ਜਿਸ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

## 13. ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ

- (1) ਲੋਕਪਾਲ, ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਰਤੱਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਭਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਜਿਸਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ, ਜੋ ਵਿਵਾਦ ਦੀ ਇੱਕ ਧਿਰ ਹੈ, ਨੂੰ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਜੋ ਉਸਦੇ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਹਨ ਜਾਂ ਕਬਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹਨ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਮੰਗ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਲੋਕਪਾਲ ਇੱਕ ਅਨੁਮਾਨ ਕੱਢ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਕੋਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।

- (2) ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਫਰਜ਼ ਨਿਭਾਉਣ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਉਸ ਦੇ ਗਿਆਨ ਜਾਂ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਸਿਵਾਏ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੇ, ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਜੋ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਇਸ ਉਪ-ਧਾਰਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਚੀਜ਼ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਧਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਦੂਜੇ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਰੋਕੇਗੀ, ਜਿਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਕੁਦਰਤੀ ਨਿਆਂ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਖੇਡ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ:



ਅੱਗੇ ਬਸਰਤੇ ਕਿ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਖੁਲਾਸੇ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਸ ਉਪ-ਧਾਰਾ ਦੇ ਉਪਬੰਧ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।

#### 14. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ

(1) ਲੋਕਪਾਲ /ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸੁਵਿਧਾ ਜਾਂ ਸੁਲਾਹ ਜਾਂ ਵਿਚੇਲਗੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

(2) ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਬੂਤ ਦੇ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪਾਬੰਦ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ। ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਧਿਰ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬਿਆਨ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(3) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ, ਹੱਲ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਇਸ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਇਸਦਾ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਦਰਜ ਕਰੇਗੀ।

ਬਸਰਤੇ ਕਿ ਲੋਕਪਾਲ, ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਇਸ ਦੇ ਲਿਖਤੀ ਸੰਸਕਰਣ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਫਾਈਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(4) ਜੇਕਰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਉਪ-ਧਾਰਾ (3) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੇ ਲਿਖਤੀ ਸੰਸਕਰਣ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸਬੂਤ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਇੱਕਤਰਫਾ ਅੱਗੇ ਵਧ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਆਦੇਸ਼ ਜਾਂ ਇਨਾਮ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਾ ਦੇਣ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਵਾਰਡ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

(5) ਲੋਕਪਾਲ /ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਇੱਕ ਧਿਰ ਦੁਆਰਾ ਲਿਖਤੀ ਸੰਸਕਰਣ ਜਾਂ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਹੱਦ ਤੱਕ, ਦੂਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ।

(6) ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਹੂਲਤ ਰਾਹੀਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਜੋ ਉਚਿਤ ਸਮਝੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਮੀਟਿੰਗ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਸੁਲਾਹ ਜਾਂ ਵਿਚੇਲਗੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(7) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਲੋਕਪਾਲ/ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਕੇਸ ਹੋਵੇ, ਨਾਲ ਨੇਕ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨਗੀਆਂ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਵੀ ਸਬੂਤ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੀਆਂ।

(8) ਜੇਕਰ ਧਿਰਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਕੋਈ ਸੁਹਿਰਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਦੋਵਾਂ ਧਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਜੋੜਦੇ ਹੋਏ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ, ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਤੱਥ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(9) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਉਦੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ:

(a) ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਖਲ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ; ਜਾਂ

(b) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਹੋਰ (ਜੇ ਕਿ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ) ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਹੱਦ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਹੈ; ਜਾਂ

(c) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਈ ਹੈ।

#### 15. ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਇਨਾਮ

(1) ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਧਾਰਾ 16 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਲੋਕਪਾਲ ਇਹਨਾਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕਰੇਗਾ:

(a) ਕਲਾਜ਼ 14(4) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੈਰ-ਸਪੁਰਦਗੀ; ਜਾਂ

(b) ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਧਾਰਾ 14(9) ਦੇ ਤਹਿਤ ਮਾਮਲਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਦੋਵਾਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਦਾ ਵਾਜਬ ਮੌਕਾ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ।

(2) ਓਮਬਡਸਮੈਨ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਤਰਕਪੂਰਨ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ ਜੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

(3) ਅਵਾਰਡ ਵਿੱਚ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਖਾਸ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ।

(4) ਉਪ-ਧਾਰਾ (3) ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੀਜ਼ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਇੱਕ ਰਕਮ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਹੋਏ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਜਾਂ 20 ਲੱਖ ਰੁਪਏ, ਜੇ ਵੀ ਹੋਵੇ। ਘੱਟ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਜੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਰਕਮ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਵੇਗਾ।

(5) ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਹੋਏ ਖਰਚਿਆਂ, ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮਾਨਸਿਕ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(6) ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(7) ਉਪ-ਧਾਰਾ (1) ਦੇ ਅਧੀਨ ਪਾਸ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਵਾਰਡ ਖਤਮ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਕੋਈ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦਾ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਸਨੇ ਧਾਰਾ 17 ਦੀ ਉਪ-ਧਾਰਾ (3) ਅਧੀਨ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਹੈ।

(8) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਅਵਾਰਡ ਅਤੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਸਨੇ ਧਾਰਾ 17 ਦੇ ਉਪ-ਧਾਰਾ (2) ਦੇ ਅਧੀਨ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।

## 16. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨਾ

(1) ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਇਹ ਜਾਪਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ:

(a) ਧਾਰਾ 10 ਦੇ ਅਧੀਨ ਗੈਰ-ਸੰਭਾਲਯੋਗ ਹੈ; ਜਾਂ

(b) ਸੁਝਾਅ ਦੇਣ ਜਾਂ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਜਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਮੰਗਣ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ

(2) ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ:

(a) ਉਸਦੀ ਰਾਏ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ

(b) ਪਰਿਣਾਮੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੰਗਿਆ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਧਾਰਾ 8 (2) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੈ; ਜਾਂ

(c) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਵਾਜਬ ਲਗਨ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪੈਰਵੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ; ਜਾਂ

(d) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਉਚਿਤ ਕਾਰਨ ਦੇ ਹੈ; ਜਾਂ

(e) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਮੌਖਿਕ ਸਬੂਤਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਰਣੇ ਲਈ ਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ

(f) ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਰਾਏ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਅਸੁਵਿਧਾ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੈ।

## 17. ਅਪੀਲੇਟ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ

(1) ਧਾਰਾ 15(1) (ਏ) ਦੇ ਤਹਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਵਾਰਡ ਲਈ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

(2) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ, ਧਾਰਾ 15(1)(ਬੀ) ਦੇ ਅਧੀਨ ਅਵਾਰਡ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਧਾਰਾ 16(2)(c) ਤੋਂ 16(2)(f) ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੁਆਰਾ ਦੁਖੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦਾ ਸੰਚਾਰ, ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

(a) ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਅਪੀਲ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਉਸ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਸ 'ਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦਾ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ:

(b) ਬਸ਼ਰਤ ਅੱਗੇ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਸਿਰਫ ਚੇਅਰਮੈਨ ਜਾਂ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ/ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਗੈਰਹਾਜ਼ਰੀ ਵਿੱਚ, ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ / ਬਰਾਬਰ ਰੈਂਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਪਿਛਲੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(c) ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਕਿ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਕਾਰਨ ਸੀ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(3) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਧਾਰਾ 15(1) ਦੇ ਅਧੀਨ ਅਵਾਰਡ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਧਾਰਾ 16(2)(c) ਤੋਂ 16(2)(f) ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ, ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਕਾਰਨ ਸੀ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(4) ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦਾ ਸਕੱਤਰੇਤ ਅਪੀਲ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰੇਗਾ।

(5) ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਵਾਈ ਦਾ ਵਾਜਬ ਮੌਕਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ:

(a) ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਖਾਰਜ ਕਰਨਾ; ਜਾਂ

(b) ਅਪੀਲ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿਓ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਅਵਾਰਡ ਜਾਂ ਆਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਪਾਸੇ ਰੱਖੋ; ਜਾਂ

(c) ਅਜਿਹੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਵੇਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਭੇਜੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਮਝ ਸਕਦੀ ਹੈ; ਜਾਂ

(d) ਲੇਕਪਾਲ ਜਾਂ ਅਵਾਰਡ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪਾਸ ਕਰਨਾ ਜੋ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਜਾਂ ਅਵਾਰਡ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ; ਜਾਂ

(e) ਕੋਈ ਹੋਰ ਆਰਡਰ ਪਾਸ ਕਰੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਹ ਉਚਿਤ ਸਮਝੇ।

(6) ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹੁਕਮ ਦਾ ਉਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇ ਕਿ ਧਾਰਾ 15 ਅਧੀਨ ਲੇਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਪਾਸ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਧਾਰਾ 16 ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਹੁਕਮ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਕੇਸ ਹੋਵੇ।

#### 18. ਜਨਤਾ ਦੇ ਗਿਆਨ ਲਈ ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ

(1) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਜਿਸ 'ਤੇ ਇਹ ਸਕੀਮ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉਹ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਬਾਰੀਕੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਕੇ ਸਕੀਮ ਦੇ ਸੁਚਾਰੂ ਸੰਚਾਲਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ 'ਤੇ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਉਸਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸਮਝੇ।

(2) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਆਪਣੇ ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਇੱਕ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਬਰਾਬਰ ਰੈਂਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੋਂ ਘੱਟ ਰੈਂਕ ਦਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਦਾਇਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਸੰਚਾਲਨ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਝਦਾ ਹੈ।

(3) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ) ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ। ਲੇਕਪਾਲ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>)।

(4) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਜਿਸ 'ਤੇ ਇਹ ਸਕੀਮ ਲਾਗੂ ਹੈ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਉਸ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਥਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਹੋਣ, ਜਿੱਥੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਦੌਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਦਫ਼ਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਕੋਲ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ।

(5) ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਸੰਦਰਭ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

(6) ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## ਅਧਿਆਇ V

### ਫੁਟਕਲ

#### 19. ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨਾ

ਜੇਕਰ ਸਕੀਮ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਐਕਟ, 1934, ਜਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949, ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਐਕਟ, 2007 ਦੇ ਨਾਲ ਅਸੰਗਤ ਨਾ ਹੋਣ, ਜਾਂ ਸਕੀਮ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਹ ਕਿਸੇ ਮੁਸ਼ਕਲ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਮਝਦੀ ਹੈ।

#### 20. ਮੌਜੂਦਾ ਸਕੀਮਾਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ

(1) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2006, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2018, ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2019, ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

(2) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਪਾਸ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਬਕਾਇਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਅਪੀਲਾਂ ਅਤੇ ਅਵਾਰਡਾਂ ਦੇ ਅਮਲ ਦਾ ਨਿਰਣਾ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮਾਂ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਅਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਜਾਰੀ ਰਹੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਦੇ ਤਹਿਤ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਲੇਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਫਾਰਮ (ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ)

[ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 (2)]

(ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਭਰਿਆ ਜਾਵੇਗਾ)

ਸਾਰੇ ਖੇਤਰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ ਸਿਵਾਏ ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਸੰਕੇਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ

ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ

ਲੇਕਪਾਲ

ਮੈਡਮ/ਸਰ,

ਉਪ: (ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦਾ ਨਾਮ) .....(ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ) ..... ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਵੇਰਵਾ:

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਨਾਮ .....
  2. ਉਮਰ (ਸਾਲ) .....
  3. ਲਿੰਗ .....
  4. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਪੂਰਾ ਪਤਾ .....
- .....
- .....

ਪਿੰਨ ਕੋਡ .....

ਫੋਨ ਨੰਬਰ (ਜੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ) .....

ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ .....

ਈ-ਮੇਲ (ਜੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ) .....

5. (ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪੂਰਾ ਪਤਾ) ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ .....

ਪਿੰਨ ਕੋਡ .....

6. ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ / ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ

.....

7. ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਵੇਰਵੇ, ਜੇਕਰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ

(a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ

(ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਨੱਥੀ ਕਰੋ)

(b) ਕੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਰੀਮਾਈਡਰ ਭੇਜਿਆ ਗਿਆ ਸੀ? ਹਾਂ/ਨਹੀਂ

(ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਰੀਮਾਈਡਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਨੱਥੀ ਕਰੋ)

8. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਬਾਕਸ 'ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਓ (ਹਾਂ/ਨਹੀਂ)

**ਕੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:**

|       |   |     |      |
|-------|---|-----|------|
| (i)   | ਕੀ ਸਬ ਜੁਡੀਸ/ ਸਾਲਸੀ <sup>1</sup> ਅਧੀਨ ਹੈ?  | ਹਾਂ | ਨਹੀਂ |
| (ii)  | ਐਡਵੋਕੇਟ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਸਿਵਾਏ ਜਦੋਂ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਧਿਰ ਹੈ?                                | ਹਾਂ | ਨਹੀਂ |
| (iii) | ਲੇਕਪਾਲ ਨਾਲ ਉਸੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਧੀਨ ਹੈ?                  | ਹਾਂ | ਨਹੀਂ |
| (iv)  | ਕੀ ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਐਗਜ਼ੈਕਟਿਵਾਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਹੈ? | ਹਾਂ | ਨਹੀਂ |
| (v)   | ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੈ?   | ਹਾਂ | ਨਹੀਂ |
| (vi)  | ਕੀ ਰੁਜ਼ਗਾਰਦਾਤਾ-ਕਰਮਚਾਰੀ ਰਿਸ਼ਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ?   | ਹਾਂ | ਨਹੀਂ |

9. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ

10. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ:

(ਜੇਕਰ ਜਗ੍ਹਾ ਕਾਫ਼ੀ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਸ਼ੀਟ ਲਗਾਓ)

<sup>1</sup> ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧੀਨ/ਅਧੀਨ ਹੈ ਜੇਕਰ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ/ਨਿਪਟਾਈ ਗਈ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ 'ਤੇ।



11. ਕੀ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੈ? ਹਾਂ ਨਹੀਂ

(ਜੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਜਵਾਬ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਨੱਥੀ ਕਰੋ)

12. ਲੋਕਪਾਲ ਤੋਂ ਰਾਹਤ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਹੈ

.....  
.....

(ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਬੂਤ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੱਥੀ ਕਰੋ)

13. ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਦਾਅਵਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਮੁਦਰਾ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਤੇ ਹੱਦ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 15 (4) ਅਤੇ 15 (5) ਵੇਖੋ)

ਰੁਪਏ .....

14. ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ:

### ਖੋਸ਼ਣਾ

(i) ਮੈਂ/ਅਸੀਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਏਥੇ ਖੋਸ਼ਣਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ:

a) ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸੱਚ ਹੈ; ਅਤੇ

b) ਮੈਂ/ਅਸੀਂ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ, ਅਤੇ ਇੱਥੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੱਥ ਨੂੰ ਛੁਪਾਇਆ ਜਾਂ ਗਲਤ ਪ੍ਰਸਤੁਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ।

(ii) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 10 (2) ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਿਣਿਆ ਗਿਆ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਆਪ ਜੀ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪਾਤਰ

(ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ/ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੇ ਦਸਤਖਤ)

## ਪ੍ਰਾਧਿਕਰਨ

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਨੂੰ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪੇਸ਼ ਹੋਣ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਘੋਸ਼ਣਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ:

ਮੈਂ/ਅਸੀਂ ..... ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਸ਼੍ਰੀ/ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ..... ਨੂੰ

ਮੇਰੇ/ਸਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਵਜੋਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਿਸ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਹਨ:

ਪੂਰਾ ਪਤਾ .....

.....

.....

ਪਿੰਨ ਕੋਡ .....

ਫੋਨ ਨੰ: .....

ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ .....

ਈ - ਮੇਲ .....

(ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਦਸਤਖਤ)