



ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021 ਨੂੰ ਮਾਨਯੋਗ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਸ਼੍ਰੀ ਨਰਿੰਦਰ ਮੋਦੀ ਨੇ 12 ਨਵੰਬਰ 2021 ਨੂੰ ਵਰਚੁਅਲ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਲਾਂਚ ਕੀਤਾ।

ਇਹ ਸਕੀਮ ਆਰਬੀਆਈ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਪਭੋਕਤਾਵਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ ਤੇ ਜੋਰ ਦਿੰਦੀ ਹੈ। ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਮੌਜੂਦਾ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਿੰਗਲ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜੋ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਹੀ ਮੱਚ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਹੱਲ ਦਾ ਲਾਭ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ :

- ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2006
- ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2018;
- ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2019;

ਇਸ ਸਕੀਮ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਬੇਅਸਰ ਕਰਕੇ 'ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ' ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹਨ :

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਈ ਹੁਣ ਇਹ ਜਾਣਨ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਕਿਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਇਹ ਸਕੀਮ ਬੇਦਖਲੀ ਦੀ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸੂਚੀ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਆਧਾਰ ਵਜੋਂ 'ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ' ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਹੁਣ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਸੂਚੀਬੱਧ ਆਧਾਰਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀਆਂ" ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਰੱਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਇਸ ਸਕੀਮ ਨੇ ਹਰ ਲੋਕਪਾਲ ਦਫ਼ਤਰ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਖ਼ਤਮ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਭੌਤਿਕ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਪ੍ਰੈਸ਼ੈਸਿੰਗ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੈਸ਼ੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਸਤੁਤ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ ਦੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੇ ਰੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਧਾਨ ਨੇਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਸਤੁਤ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਉਸਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਅਵਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਪੀਲੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਣਗੇ।

ਕਿਹੜੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੁਣਵਾਈ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹਨ?

ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੁਣਵਾਈ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ :

1. ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:
 - ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲੇ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲੇ;
 - ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
 - ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੋ ਸਿੱਧੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਾ ਹੋ;
 - ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
 - ਅਜਿਹਾ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ;
 - ਅਜਿਹੀ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ;
 - ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ; ਅਤੇ
 - ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਨਿਯੋਕਤਾ ਸੰਬੰਧ ਨਾਲ ਜੁੜਾ ਵਿਵਾਦ।
2. ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤਦੋਂ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਮੰਨੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ:
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ, ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ ਅਤੇ –
 - (1) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ; ਅਤੇ
 - (2) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ, ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਣ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਅਜਿਹੀ ਹੈ –
 - (1) ਕਿਸੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਮੇਰਿਟ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ, ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ ਵਿਚੋਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ;

(2) ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਮੇਰਿਟ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਨਿਪਟਾਇ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇ ਗਈ ਹੋ, ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਇਕੱਲੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਇਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਪਾਰਟੀਆਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋ ਜਾਂ ਨਹੀਂ;

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ;
- ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਲਿਮਿਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਅਵਧੀ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੋ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋ।

ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ 1: ਉਪ-ਧਾਰਾ (2)(ਏ) ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, 'ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ' ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀ ਜਿਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਣ 2: ਉਪ-ਧਾਰਾ (2)(ਬੀ)(ii) ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਪਰਾਧਿਕ ਕਾਰਵਾਈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਪਰਾਧਿਕ ਅਪਰਾਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਪੁਲਿਸ ਜਾਂਚ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ।

ਕੋਈ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.rbi.org.in> ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮਰਪਿਤ ਈ-ਮੇਲ 'crpc@rbi.org.in' ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160017 ਵਿੱਚ ਸਥਾਪਿਤ 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ' ਨੂੰ ਕਾੱਪੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਭੇਜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਟੈਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਤੱਕ) ਦੇ ਨਾਲ ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਅੱਠ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਵੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਭਾਰਤੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਯਤ ਸਮੇਂ ਤੇ ਇਸਦਾ ਵਿਸਥਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸਕੀਮ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾੱਪੀ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਵੈਬਸਾਇਟ ਅਤੇ ਸੀਐਮਐਸ ਪੋਰਟਲ (<https://cms.rbi.org.in>) ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਨੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਇਹ ਸਕੀਮ 12 ਨਵੰਬਰ 2021 ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੈ ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਸਕੀਮ ਦਾ ਸੰਦਰਭ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ ।

