

## RBI ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ

ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਵੱਲੋਂ ਬੈਂਕਾਂ, NBFC ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਸੁਚੱਜਾ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।

ਨਿਯੰਤ੍ਰਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਇਕਾਈਆਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲਤ: ਯੋਜਨਾ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ:

- i. ਸਾਰੇ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ, ਖੇਤਰੀ ਪਿੰਡੀ ਬੈਂਕ, ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਪ੍ਰਾਈਮਰੀ (ਸ਼ਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਪ੍ਰਾਈਮਰੀ (ਸ਼ਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਪਿਛਲੇ ਆਰਥਿਕ ਸਾਲ ਦੇ ਆਡਿਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬੈਲੰਸ ਸ਼ੀਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਪੰਜਾਹ ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ;
- ii. ਸਾਰੀਆਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਜੋ ਕਿ (a) ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਲੈਣ ਲਈ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਹਨ; ਜਾਂ (b) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਰੱਖਦੀਆਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੰਪਤੀ ਪਿਛਲੇ ਆਰਥਿਕ ਸਾਲ ਦੇ ਆਡਿਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬੈਲੰਸ ਸ਼ੀਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਅਨੁਸਾਰ 100 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ;
- iii. ਯੋਜਨਾ ਹੇਠ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸਾਰੇ ਸਿਸਟਮ ਭਾਗੀਦਾਰ।

ਹੇਠਾਂ ਮੁੱਖ ਮੁੱਖ ਖਾਸ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ:

### 1. ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰ, ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ

- ਕਈ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਦੀ ਥਾਂ ਹੁਣ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕੋ ਇੱਕ ਮੰਚ ਹੈ।

2. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੁਚੱਜੀ ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (CRPC) – ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ RBI ਵੱਲੋਂ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (CRPC) ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

### 3. ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਘਾਟ" ਪਹੁੰਚ

- ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਖਾਸ ਆਧਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚੀਬੱਧ ਕਰਨ ਦੀ ਬਜਾਏ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।
- ਇਸ ਨਾਲ ਦਾਇਰਾ ਵਿਸ਼ਾਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨਾ ਆਸਾਨ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

### 4. CMS ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨਾ

- ਗਾਹਕ RBI ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (CMS) ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ: <https://cms.rbi.org.in>
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਪੱਤਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਹੇਠਾਂ ਵੇਰਵੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (CRPC) ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ: ਪਤਾ: ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਸੈਕਟਰ 17,  
ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017, ਭਾਰਤ, ਟੈਲੀਫੋਨ: +91 172 2721071, ਫੈਕਸ: +91 172 2701252 ਈਮੇਲ: [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

ਇਸ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਲਿੰਕ - [www.findocinvest.com](http://www.findocinvest.com) 'ਤੇ ਜਾਓ।

### **RBI ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ**

ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ:

ਨਾਮ - ਸ਼੍ਰੀ ਅਰੁਣ ਐੱਸ

ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ - [arun.s@myfindoc.com](mailto:arun.s@myfindoc.com)

ਫੋਨ ਨੰਬਰ- 9916912198