ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਿਡ (ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ) ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2021

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

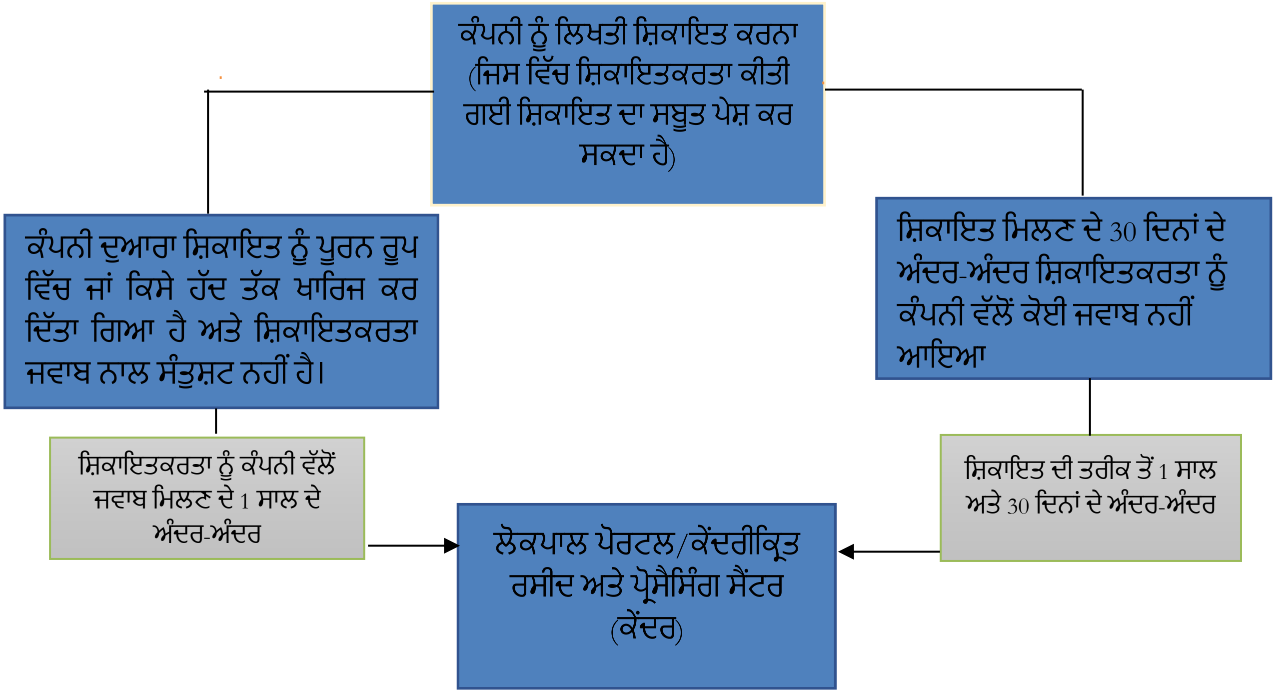
ਕਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ:

ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸੇਦਾਰ (ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ/ਪੈਸਿਆਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਦਾਰੇ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਉਹਨਾਂ ਸੱਭ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਹਨਾਂ ਨੂੰ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬਾਹਰ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ।

ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਆਧਾਰ (ਮੂਲ ਕਾਰਨ):-	**ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਕਮੀ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਜਿਬ ਨਹੀਂ ਮੰਨੀਂ ਜਾਵੇਗੀ/ ਦਰਜ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇ ਉਹ ਹੇਠ ਦਿੱਤਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀ ਹੈ;**
ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ ("ਕੰਪਨੀ") ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੰਮ ਜਾਂ ਅਣਗਹਿਲੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ, ਜਿਸ ਕਾਰਨ ਉਸਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਲੱਗਦੀ ਹੈ, ਯੋਜਨਾ ਮੁਤਾਬਿਕ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸਮਰੱਥ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ) ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।	• ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਲਿਆ ਗਿਆ ਕੋਈ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਹੁਕਮ (ਨਿਰਣੇ)/ਫੈਸਲਾ • ਵਿਕਰੇਤਾ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਚਾਲੇ ਕਿਸੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕੰਟਰੈਕਟ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਵਿਵਾਦ/ਮਸਲਾ; • ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੋ ਸਿੱਧੀ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਦਰਜ ਨਹੀਂ ਕਰਵਾਈ ਗਈ; • ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ; • ਕੋਈ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੈ; • ਕੋਈ ਵੀ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ (ਨਿਯੰਤਰਣ ਕਰਨ ਦੇ) ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ; • ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਨਿਯੰਤਰਣ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਵਿਵਾਦ; • ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਕੋਈ ਵਿਵਾਦ। • ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਕਾਰਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ- - ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਕੋਲ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹੈ ਜਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਤੱਥਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਸੁਲਝਾਈ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਈ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਨਾਲ ਹੋਰਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਵੱਲੋਂ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਨਾਲ ਹੋਰਨਾਂ ਸੰਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ; ਅਤੇ - ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਵਾਉਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹੈ; ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਵਾਉਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫਰਮ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਤੱਥਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਸੁਲਝਾਈ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਈ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਨਾਲ ਹੋਰਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ ਸੰਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ • ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਹੈ;

	• ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੀਮਾ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ; • ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ) ਨੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹਇਆ ਨਹੀਂ ਕਰਵਾਈ ਹੈ; • ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲੇ) ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਪ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸਮਰੱਥ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ) ਰਾਹੀਂ ਨਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ, ਪਰ ਉਹ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ) ਵਕੀਲ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ (ਬਸ਼ਰਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਆਪ ਖੁਦ ਵਕੀਲ ਨਾ ਹੋਵੇ)

ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?



ਲੋਕਪਾਲ/ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (ਕੇਂਦਰ) ਵਿਖੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:-

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਪੋਰਟਲ (https://cms.rbi.org.in) ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

2. ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਕੋਲ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਆਪ ਜਾ ਕੇ ਵੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪ ਜਾ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ (ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ) ਜਾਂ ਸਮਰੱਥ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ) ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ।

3. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ (ਅੱਲਗ ਤੋਂ ਅੱਪਲੋਡ ਕਰਕੇ) ਜਾਂ ਆਪ ਜਾ ਕੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ(CRPC)
ਦਾ ਪਤਾ

ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC)
ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17,ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017
ਈਮੇਲ:-crpc@rbi.org.in
ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ – 14448

1. **ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਵੇਂ ਫੈਸਲੇ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?**

- ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਅੱਗੇ ਕਾਰਵਾਈ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ
- ਸਮਝੌਤੇ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ -> ਜੇ ਸੁਲਾਹ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਤਾਂ ਫੈਸਲਾ ਸੁਣਾਉਂਦਾ ਹੈ/ਹੁਕਮ ਦਿੰਦਾ ਹੈ

2. **ਜੇ ਗਾਹਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਉਹ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਉੱਚ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਅਪੀਲ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?**

ਜੀ ਹਾਂ, ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਅਪੀਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ > ਕਿਸ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ: ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਇੰਚਾਰਜ > ਅਪੀਲ ਫੈਸਲੇ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਖਾਰਿਜ (ਰੱਦ) ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਨੋਟ:

- ਇਹ ਵਿਵਾਦ/ਝਗੜੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਬਦਲਵਾਂ ਤਰੀਕਾ ਹੈ
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ ਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਦਾਲਤ/ਫੋਰਮ/ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਜਾਣ ਦੀ ਖੁੱਲ ਹੈ।

ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਇੱਥੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰੋ https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅੱਫਿਸਰ
ਨਾਮ: ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਕੁਮੁਦਿਨੀ ਅੱਗਰਵਾਲ
ਪਤਾ: 6ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਬੀ ਬਲਾਕ, ਦਾ ਫਸਟ, ਦਾ ਫਸਟ ਐਵੇਨਿਊ ਰੋਡ, ਕੇਸ਼ਵਬਾਗ ਪਾਰਟੀ ਪਲਾਟ ਦੇ ਪਿੱਛੇ, ਵਸਤਰਾਪੁਰ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ –380015
ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ: 079 6814 4659 **ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ**: +91-70690 87586
ਈਮੇਲ: nodalofficer@lendingkart.com

ਨੋਡਲ ਅੱਫਿਸਰ ਨਾਲ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 10:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਸਰਕਾਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)