

ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ: ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021

ਇਹ ਸਕੀਮ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਤਿੰਨ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ (i) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2006; ii) ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2018; ਅਤੇ (iii) ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2019 ਨੂੰ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸਕੀਮ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਮੁਫਤ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜੇਕਰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਤੱਕ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ 30 ਦਿਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਕੀਮ ਆਰਬੀਆਈ ਲੋਕਪਾਲ ਵਿਧੀ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਬਣਾ ਕੇ 'ਇੱਕ ਦੇਸ਼ ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ' ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਵੀ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ:

- ਇਹ ਸਕੀਮ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਅਧਿਨਿਯਮ, 1934, ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਅਧਿਨਿਯਮ, 1949, ਅਤੇ ਪੇਮੈਂਟ ਅਤੇ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ ਐਕਟ, 2007 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ।
- "ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ 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 ਕਿ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਬਾਹਰ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ।
- ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸੌਂਪੇ ਗਏ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਅਤੇ ਉਪ ਲੋਕਪਾਲ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਉਪ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਇੱਕ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਤਿੰਨ ਸਾਲਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ, ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- 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, ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਡਾਕ ਅਤੇ ਹੱਥੀਂ ਡਿਲੀਵਰ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੈਂਟਰ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੇਕਰ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧੀਵਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਈਮੇਲ crpc@rbi.org.in

ਵਿਕਲਪਕ ਪਤਾ

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ,

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ,

4ਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17,

ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017

- ਲੋਕਪਾਲ/ਉਪ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਗੇ।
- ਕਿਸੇ ਵਿਵਾਦ ਵਿੱਚ ਰਕਮ ਦੀ ਕੋਈ ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲਿਆਂਦੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਝੱਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ, ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਹੋਏ ਖਰਚੇ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ/ਮਾਨਸਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਹੋਏ ਦੁੱਖ ਲਈ 1 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੇ ਨਾਲ 20 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ (ਪਾਵਰ) ਹੋਵੇਗੀ।
- ਜਦੋਂ ਕਿ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਉਪ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 10 ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 14 ਅਧੀਨ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਿਸੇ ਕੰਮ ਜਾਂ ਅਣਗਹਿਲੀ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਲਈ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਇਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ:
 - ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ;
 - ਇੱਕ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
 - ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ;
 - ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਫ਼ਸਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
 - ਇੱਕ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;
 - ਕੋਈ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ;
 - ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਕੋਈ ਵਿਵਾਦ; ਅਤੇ
 - ਕਿਸੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਰੁਜ਼ਗਾਰਦਾਤਾ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਵਾਦ।
- ਕੋਈ ਵੀ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਆਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ:
 1. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ, ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਸੀ; ਅਤੇ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ, ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਤਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ
 2. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ -
 - ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਨਿਪਟਾਈ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠੀ ਗਈ ਸੀ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
 - ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਹੈ; ਜਾਂ, ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਨਿਪਟਾਈ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

3. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਪੂਰਨ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।
4. ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਸੀਮਾ ਅਧਿਨਿਯਮ, 1963 ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।
5. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।
6. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਵਕੀਲ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ।
7. ਲੋਕਪਾਲ/ਉਪ ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸੁਵਿਧਾ ਜਾਂ ਸੁਲਾਹ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਗੇ।
8. ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੇ, ਉਸਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ, ਜਿਸ ਤੇ ਭਰੋਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਬਿਆਨਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਲਿਖਤੀ ਸੰਸਕਰਣ ਦਰਜ ਕਰੇਗੀ।
9. ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਸਹੂਲਤ ਰਾਹੀਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਜੋ ਉਚਿਤ ਸਮਝੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਮੀਟਿੰਗ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਸੁਲ੍ਹਾ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
10. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਉਦੋਂ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ:
 - ਇਸਦਾ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਖਲ ਤੇ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰੂਪ ਵਿੱਚ (ਜਿਸ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ) ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਹੱਦ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਈ ਹੈ।
11. ਉਪ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੇਕਰ ਇਹ ਜਾਪਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:
 - ਧਾਰਾ 10 ਦੇ ਅਧੀਨ ਗੈਰ-ਸੰਭਾਲਯੋਗ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਸੁਝਾਅ ਦੇਣ ਜਾਂ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਜਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀ ਹੈ
12. ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੇਕਰ:
 - ਓਹਨਾਂ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਨਤੀਜਤਨ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੰਗਿਆ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਧਾਰਾ 8(2) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਵਾਜਬ ਲਗਨ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪੈਰਵੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ; ਜਾਂ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਉਚਿਤ ਕਾਰਨ ਵਾਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਮੌਖਿਕ ਸਬੂਤਾਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਲਈ ਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ; ਜਾਂ
 - ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਰਾਏ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਚੋਟ ਜਾਂ ਬੇਆਰਾਮੀ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੈ।

ਸਕੀਮ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।