

ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੇਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਲਾਗੂਯੋਗਤਾ: - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਐਕਟ, 1934, ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949, ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ, ਐਕਟ, 2007 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ (RE) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ।

ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਇਕਾਈ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕੋਈ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਿਸਟਮ ਭਾਗੀਦਾਰ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਬਾਹਰ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਨਹੀਂ ਵਿਚਾਰੇ ਜਾਂਦੇ ਮਸਲੇ: -

- ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਸੰਸਥਾ (RE) ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਫੈਸਲਾ।
- ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਵਿਚਾਰੇਤਾ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਸੰਸਥਾ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ।
- ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੇਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ।
- ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।
- ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਪ੍ਰੀਵਿਊ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ।
- ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਮਾਲਕ-ਕਰਮਚਾਰੀ ਸੰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਵਿਵਾਦ।

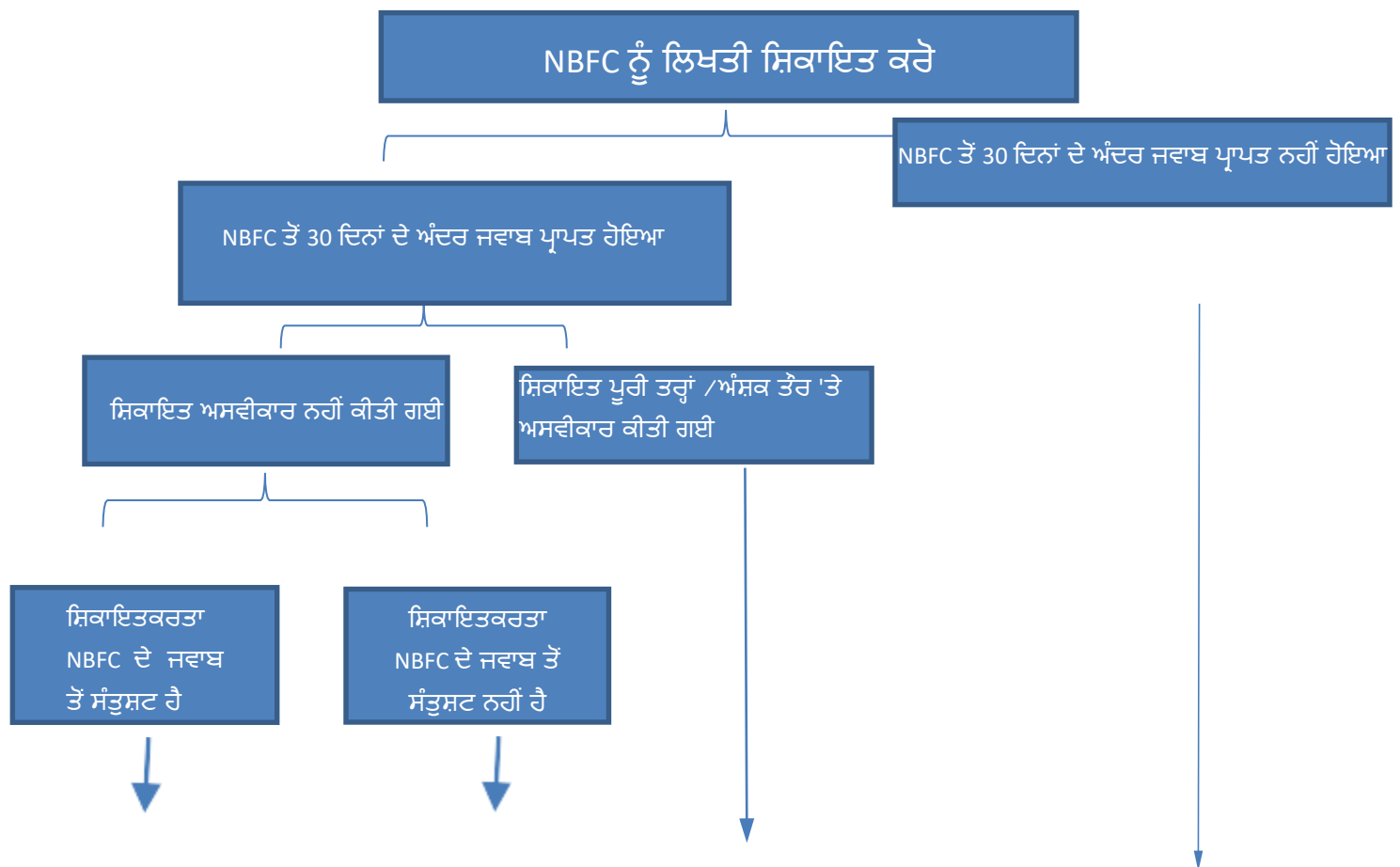
ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਝੂਠ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਸਕੀਮ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਸੀ ਅਤੇ
 - a. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਸੀ ਅਤੇ
 - b. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 1 ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੇਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 1 ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ –
 - a. ਲੇਕਪਾਲ ਕੋਲ ਲੰਬਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਲੇਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਮੈਰਿਟ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ 1 ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ।
 - b. ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸ ਕੋਲ ਲੰਬਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ ਦੁਆਰਾ ਮੈਰਿਟ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ। ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਸਾਲਸ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ 1 ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਤ

ਧਿਰਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ।

- c. ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਪਰਾਧਿਕ ਜੁਰਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੁਲਿਸ ਜਾਂਚ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲੰਬਿਤ ਜਾਂ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਪਰਾਧਿਕ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਵਾਲੀ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।
 - ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਲਿਮਿਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ।
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਖੁਦ ਵਕੀਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ
ਕੀਤਾ ਗਿਆ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਰੈਗੂਲੇਟਿਡ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਜਵਾਬ
ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਆਨਲਾਈਨ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ ਰਾਹੀਂ
ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ
ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ ਤੀਹ
ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਆਨਲਾਈਨ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ
ਰਾਹੀਂ, ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਤਾਂ ਪੋਰਟਲ <https://cms.rbi.org.in> ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ (ਵਿਧੀਵਤ ਦਸਤਖਤ) ਰਾਹੀਂ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ
ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ,
ਚੇਬੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017

ਲੋਕਪਾਲ ਫੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ?

- ਲੋਕਪਾਲ/ਉਪ ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ RE ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸੁਵਿਧਾ ਜਾਂ ਸੁਲ੍ਹਾ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਰਾਹੀਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ
ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਸੰਖੇਪ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਸਬੂਤ ਦੇ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮ ਦੁਆਰਾ ਪਾਬੰਦ ਨਹੀਂ
ਹੋਣਗੀਆਂ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਹੋਇਆ ਉਦੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ: -
 - ਇਸ ਨੂੰ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਖਲ 'ਤੇ RE ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਓਦਾਂ (ਰਿਕਾਰਡਿਡ) ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ
ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਹੱਦ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਹੈ ਜਾਂ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਈ ਹੈ
- ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 16 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਲੋਕਪਾਲ ਇੱਕ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕਰੇਗਾ।

ਅਪੀਲੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 15(1)
ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਵਾਰਡ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ
ਧਾਰਾ 16(2)(c) ਤੋਂ 16(2)(f) ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ
ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ।



ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਵਾਰਡ/ਅਸਵੀਕਾਰ ਹੋਣ ਦੀ
ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਤੀਹ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲੀ ਅਧਿਕਾਰੀ
ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੇਡਲ	ਦਫਤਰ ਦਾ ਪਤਾ	ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ
--------------	-------------	-----------

Navi Finserv Limited CIN: U65923KA2012PLC062537 ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ: 2ਨਦ ਫਲੂਰ, ਵੈਸ਼ਨਵੀ ਟੱਚ ਸਕੂਲ, ਇਬਬਲੂਰ, ਬੇਲੰਦੁਰ ਬੇਂਗਲੋਰ, ਕਰਨਾਟਕ, ਇੰਡੀਆ 560102	ਟੈਲੀ: 81475 44555. https://www.navi.com/finserv email- help@navi.com
--	---

ਅਫਸਰ		
ਅਤਰਾਈ ਸਰਕਾਰ	੨ਨਦ ਫਲੂਰ, ਵੈਸ਼ਨਵੀ ਟੱਚ ਸਕੂਲ, ਇਬਬਲੂਰ, ਬੇਲੰਦੁਰ ਬੋਗਲੋਰ, ਕਰਨਾਟਕ, ਇੰਡੀਆ 560102	nodaloffice@navi.com

Navi Finserv Limited CIN: U65923KA2012PLC062537 ਰਜਿਸਟਰਡ ਦਫਤਰ: ੨ਨਦ ਫਲੂਰ, ਵੈਸ਼ਨਵੀ ਟੱਚ ਸਕੂਲ, ਇਬਬਲੂਰ, ਬੇਲੰਦੁਰ ਬੋਗਲੋਰ, ਕਰਨਾਟਕ, ਇੰਡੀਆ 560102	ਟੈਲੀ: 81475 44555. https://www.navi.com/finserv email- help@navi.com
---	---