

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਉਹ ਗਾਹਕ ਜੋ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਸਟੈਂਡਰਡ ਚਾਰਟਰਡ ਕੈਪੀਟਲ ਲਿਮਿਟਡ (ਏਸਸੀ ਕੈਪੀਟਲ) ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਪੱਧਰ 1:

- ਸਾਡੇ ਫੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਹੈਲਪ ਲਾਈਨ ਨੰਬਰ 1800 209 0505 ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ [ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:30 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਤੱਕ (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)]
- ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਬਰਾਂਚ ਤੇ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ
- ਸਾਨੂੰ SCCaiptal.customercare@sc.com ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ ਹੋਣਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਤੇ ਲਿਖੋ:
ਸਟੈਂਡਰਡ ਚਾਰਟਰਡ ਕੈਪੀਟਲ ਲਿਮਿਟੇਡ
ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕ੍ਰੋਸੈੱਜ਼, ਸੀ 38/39, ਜੀ-ਬਲਾਕ,
ਬਾਂਦਰਾ ਕੁਰਲਾ ਕੰਪਲੈਕਸ (ਬੀਕੇਸੀ),
ਬਾਂਦਰਾ (ਪੂਰਬੀ), ਮੁੰਬਈ - 400051

ਪੱਧਰ 2:

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ SCCaiptal.customercare@sc.com ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤੁਸੀਂ ਸ਼੍ਰੀ ਸੁਨੀਲ ਕੁਮਾਰ, ਪ੍ਰਿਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (ਪੀਏਨਓ) ਨੂੰ Siunl.Kumar@sc.com ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ 10 ਕੰਮਕਾਜ਼ੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋਗੇ।

ਪੱਧਰ 3:

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਕਾਇਤ ਤੇ Siunl.Kumar@sc.com ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤੁਸੀਂ SCCaiptal.CEO@sc.com ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਏਸਸੀ ਕੈਪੀਟਲ ਨੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਅਥਾਰਟੀ ਹੈ। ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਵਿਚਾਰ ਸਾਂਝਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਏਸਸੀ ਕੈਪੀਟਲ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣੇਗਾ। ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਲਿੱਤਾ ਗਿਆ ਫੈਸਲਾ ਏਸਸੀ ਕੈਪੀਟਲ ਲਈ ਮੰਨਣਯੋਗ ਹੋਵੇਗਾ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਏਸਸੀ ਕੈਪੀਟਲ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਫਿਰ ਤੁਸੀਂ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। <https://cms.rib.orgi.n> ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਈਮੇਲ: crpc@rib.orgi.n ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਪੱਤਰ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਪਤੇ ਤੇ: ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, 4ਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ 160017।

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ:

- ਇਹ ਸਕੀਮ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਐਕਟ, 1934, ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949, ਅਤੇ ਪੋਸਟ ਅਤੇ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ ਐਕਟ, 2007 ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 (2005 ਦਾ 30) ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਇਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ।

2. "ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਇੱਕ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਇੱਕ ਸਿਸਟਮ ਭਾਰੀਦਾਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਇਕਾਈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ; ਇਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਕਿ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਬਾਹਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
3. "ਅਪੀਲੇਟ ਅਬਾਰਟੀ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਸਕੀਮ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਦਾ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਇੰਚਾਰਜ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ।
4. ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਲੋਕਪਾਲ ਅਤੇ ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇ ਗਏ ਕੰਮ ਪੂਰੇ ਕਰਨ ਲਈ।
5. ਲੋਕਪਾਲ ਅਤੇ ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਾਮਲਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਇੱਕ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਤਿੰਨ ਸਾਲਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
6. ਆਨਲਾਈਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ (<https://cms.rib.orgi.n>) ਪੋਰਟਲ ਤੇ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੋਡ (ਈ-ਮੇਲ) ਅਤੇ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਡਾਕ ਅਤੇ ਹੱਥੀ-ਡਿਲੀਵਰ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ, ਉੱਥੇ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਅਤੇ ਉਸ ਜਗ੍ਹਾਂ ਤੇ ਭੇਜੀਆ ਜਾਣਗੀਆਂ ਜਿਥੋਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦਾ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
7. ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਜੋ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧੀਵੱਧ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ ਹੈ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
8. ਲੋਕਪਾਲ/ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗਾ।
9. ਕਿਸੇ ਝਗੜੇ ਵਿੱਚ ਰਕਮ ਦੀ ਕੋਈ ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲਿਆਂਦਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਅਵਾਰਡ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਫਿਰ ਵੀ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ, ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ 20 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜਾ ਦੇਣ ਦੀ ਪਾਵਰ ਹੋਵੇਗੀ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਕੀਤੇ ਗਏ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ/ਮਾਨਸਿਕ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਲਈ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਇੱਕ ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦਾ।
10. ਜਦਕਿ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਪਾਵਰ ਹੋਵੇਗੀ, ਉਪ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 10 ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਜੋ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 14 ਦੇ ਤਹਿਤ ਦਾਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
11. ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਐਕਟ ਜਾਂ ਗਲਤੀ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 3(1)(ਸੀ) ਅਧੀਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
12. ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਇਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ:
 - a. ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਣਾ/ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਾ
 - b. ਇੱਕ ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਇੱਕ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ
 - c. ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸੰਬੋਧਿਤ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ
 - d. ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
 - e. ਇੱਕ ਝਗੜਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਬਾਰਟੀ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ

- f. ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ
- g. ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਡਗੜਾ; ਅਤੇ
- h. ਇੱਕ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ - ਮਾਲਕ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਡਗੜਾ
- i. ਇੱਕ ਡਗੜਾ ਜਿਸ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਵਿੱਚ ਉਪਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
- j. ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਡਗੜਾ ਜੋ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ

13. ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ:

- a. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ, ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ -
 - i. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਕੁਝ ਹੱਦ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਸੀ; ਅਤੇ
 - ii. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ, ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ।
- b. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਉਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੈ -

 - i. ਕਿਸੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਜਾਂ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਇੱਕ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਧਿਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ,
 - ii. ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹੈ; ਜਾਂ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ, ਭਾਵੇਂ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਜਾਂ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਧਿਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ;

- c. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਬਦਸ਼ਲੂਕੀ ਜਾਂ ਫਜ਼ੂਲ ਜਾਂ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ
- d. ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੀਮਾ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ
- e. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ
- f. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਕੀਲ ਦੁਖੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।

14. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਸੁਝਾਅ ਦੇਣ ਜਾਂ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਲੈਣ ਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਵਿਆਖਿਆ ਨੂੰ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਵੈਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਹੀਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸੰਚਾਰ ਨਾਲ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

15. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਧਾਰਾ 12 ਅਤੇ 13 ਦੇ ਅਧੀਨ ਗੈਰ-ਪ੍ਰਬੰਧਨਯੋਗ ਹਨ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸੰਚਾਰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਖ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

16. ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਕੇ ਅਗਲੀ ਜਾਂ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫਤਰਾਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀਆ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਵੀ ਅੱਗੇ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਕੇ ਇਸ ਦਾ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

17. ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਹੂਲਤ ਜਾਂ ਸੁਲਾਹ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਰਾਹੀਂ ਸਮਝੌਤੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
18. ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ, ਇਸ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਲੋਕਪਾਲ ਅੱਗੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਕਬਨ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਰੇਜ਼ਲੂਸ਼ਨ ਲਈ ਇਸਦਾ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਫਾਇਲ ਕਰੇਗੀ।
19. ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਸਹੂਲਤ ਰਾਹੀਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਜਿਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਜੋ ਉਚਿਤ ਸਮਝੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਰੇਜ਼ਲੂਸ਼ਨ ਲਈ ਸੁਲਹ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
20. ਜੇਕਰ ਧਿਰਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਕੋਈ ਮਿੱਤਰਤਾ ਪੂਰਨ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਇਹ ਦੋਨੋਂ ਧਿਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ ਅਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਤੱਥ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਇਸ ਨਾਲ ਜੋੜਦੇ ਹੋਏ, ਪਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ।
21. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਉਦੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ:
- ਇਸਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਖਲ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਯਮਿਤ ਇਕਾਈ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੈਸੇ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ (ਜੋ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ) ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਸੀਮਾ ਸੰਤੋਖਜਨਕ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਈ ਹੈ।
22. ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਇਹ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:
- ਧਾਰਾ 10 ਦੇ ਅਧੀਨ ਗੈਰ-ਪ੍ਰਬੰਧਨਯੋਗ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਇਹ ਸੁਭਾਅ ਦੇਣ ਜਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਮੰਗਣ ਦੇ ਸੁਭਾਅ ਦੀ ਹ
23. ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ:
- ਉਸਦੇ ਵਿਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੰਗਿਆ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਧਾਰਾ 8(2) ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਪਾਵਰ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਵਾਜ਼ਬ ਲਗਨ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ; ਜਾਂ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਉਚਿਤ ਕਾਰਨ ਤੋਂ ਬਗੈਰ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਮੌਖਿਕ ਸਬੂਤ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਾਹਮਣੇ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਰਣੇ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਜਾਂ
 - ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਹਾਨੀ ਜਾਂ ਅਸੁਵਿਧਾ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੈ।
24. ਧਾਰਾ 15(1) ਦੇ ਤਹਿਤ ਇੱਕ ਅਵਾਰਡ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਧਾਰਾ 16(2)(ਸੀ) ਤੋਂ 16(2)(ਏਫ) ਦੇ ਅਧੀਨ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੁਆਰਾ ਦੁਖੀ, ਅਵਾਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਧੀਲੇਟ ਅਥਾਰਟੀ ਅੱਗੇ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।
25. ਅਧੀਲੇਟ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹੁਕਮ ਦਾ ਉਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਧਾਰਾ 15 ਅਧੀਨ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਪਾਸ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਧਾਰਾ 16 ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਹੁਕਮ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਕੋਸ ਹੋਵੇ।
- ਸਕੀਮ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਡੀਆਂ ਬਰਾਂਚਾਂ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਅਤੇ ਮੰਗ ਕਰਨ ਤੇ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।