# ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

## ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ – ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2026

---

**ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2026, 1 ਜੁਲਾਈ 2026 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੈ। ਹੇਠਾਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2026 ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ:**

## I. ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ:

a) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ
   i. ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਨਾ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਾ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ
   ii. ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜਾਂ ਜੇ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਦਰਜ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ।

b) ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ:

   i. ਕਿਸੇ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਵਿਚਾਰ-ਅਧੀਨ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਲੋਕਪਾਲ ਵੱਲੋਂ ਗੁਣ-ਦੋਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਈ ਜਾਂ ਵਿਚਾਰੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ;

   ii. ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫ਼ੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਵਿਚਾਰ-ਅਧੀਨ ਹੋਵੇ; ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਜਾਂ ਆਰਬਿਟਰੇਟਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫ਼ੋਰਮ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਵੱਲੋਂ ਗੁਣ-ਦੋਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਪਟਾਈ ਜਾਂ ਵਿਚਾਰੀ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਉਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ/ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ;

c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਪਮਾਨਜਨਕ, ਤੁਛ ਜਾਂ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਾ ਹੋਵੇ;
d) ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਲਿਮਿਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1963 ਤਹਿਤ ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ;
e) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੋਵੇ;
f) ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਹੋਵੇ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਵਕੀਲ ਖੁਦ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾ ਹੋਵੇ।

## II. ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਲਈ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇਗੀ:

a) ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦਾ ਵਪਾਰਕ ਨਜ਼ਰੀਆ/ਵਪਾਰਕ ਫ਼ੈਸਲਾ;
b) ਬਾਹਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਣ ਸੰਬੰਧੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਵਿਕਰੇਤਾ ਅਤੇ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ;
c) ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜੋ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ;
d) ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
e) ਅਜਿਹਾ ਵਿਵਾਦ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ ਕਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਕਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਿਆਂ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ;
f) ਅਜਿਹੀ ਸੇਵਾ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯਮਤ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ;
g) ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਵਾਦ; ਅਤੇ
h) ਕਿਸੇ ਨਿਯਮਤ ਇਕਾਈ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ-ਮਾਲਕ ਸੰਬੰਧਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਵਿਵਾਦ।

## III. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

a) ਸ਼ਿਕਾਇਤ https://cms.rbi.org.in ਰਾਹੀਂ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ
b) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ' ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੇ ਸਹੀ ਹਾਸਤਖਰ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਜਿਹੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

## IV. ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ

ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫ਼ੈਸਲੇ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਨਾਰਾਜ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ, ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੱਦ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਅਪੀਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਪੀਲ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ ਕਾਰਨ ਸੀ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।

## V. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

a) RBI ਲੋਕਪਾਲ / ਉਪ-ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ Auxilo ਵਿਚਕਾਰ ਆਪਸੀ ਸਮਝੌਤੇ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਗੇ।
b) ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਾਰਵਾਈ ਸੰਖੇਪ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸਬੂਤਾਂ ਦੇ ਰਸਮੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ।
c) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਹੱਲ ਹੋਇਆ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ:

- ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਖਲ 'ਤੇ AFSL ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਹੱਲ ਨੂੰ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਮੰਨ ਲੈਂਦਾ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲੈਂਦਾ ਹੈ।
- ਲੋਕਪਾਲ ਇਹ ਸਿੱਟਾ ਕੱਢਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਇਤਰਾਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦਾ ਆਧਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ
- ਬਾਕੀ ਮੁੱਦੇ ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਮੀ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਇਹ ਹੋਰ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰੇ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹਨ।