

ਨਿਮਨ ਵਰਗ ਵਿਚ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਣ :-

ੳ. ਜਾਣ ਪਛਾਣ

ਅ. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪੇਸ਼ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ

ੲ. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਪ੍ਰਤੀ ਬੇਨਤੀ

ਸ. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ

ਹ. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਨਿਰਣਾ

ਕ. ਨਿਰਣੇ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਅਪੀਲ

ਖ. ਹੋਰ

ੳ. ਜਾਣ ਪਛਾਣ:

1. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2006 ਕੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ?

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2006 ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ, ਬੈਂਕਾਂ ਦੀਆਂ ਕੁਝ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਹੈ ।

2. ਕੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਹੋਂਦ ਵਿਚ ਆ ਗਈ ਹੈ ?

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਜਨਵਰੀ 1, 2006 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋ ਗਈ ਹੈ ।

3. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੀ ਹੈ ?

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਇਕ ਅਜਿਹਾ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ ਜੋ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਕੁਝ ਖਾਮੀਆਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ।

4. **ਕੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਕੋਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਮਰੱਥਾ ਹੈ ?**
 ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਇਕ ਨਿਆਂ ਸਬੰਧੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਖੇਤਰ ਹੈ। ਇਹ ਦੋਨੋਂ ਧਿਰਾਂ, ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੁਲਾ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਮਝੌਤਾ ਸਾਲਸੀ ਰਾਹੀਂ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਹੈ।

5. **ਕਿੰਨੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨਿਯੁਕਤ ਹਨ ਅਤੇ ਕਿੱਥੇ ਕਿੱਥੇ ਨਿਯੁਕਤ ਹਨ ?**
 ਮਿਤੀ ਅੰਤ ਤੱਕ, 15 ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਰਾਜਾਂ ਦੀ ਰਾਜਧਾਨੀ ਵਿਚ ਸਥਿੱਤ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਦੇ ਪਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬ ਸਾਈਟ ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

6. **ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ 2006 ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਿਹੜੇ ਬੈਂਕ ਆਉਂਦੇ ਹਨ ?**
 ਸਾਰੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ, ਖੇਤਰੀ ਪੇਂਡੂ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਮੁਖ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਉਂਦੇ ਹਨ।

7. **ਨਵੀਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ 2006 ਪੁਰਾਣੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ 2002 ਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਵੱਖ ਹੈ ?**
 ਨਵੀਂ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਵਿਸਥਾਰ ਅਤੇ ਘੇਰਾ 2002 ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਤੋਂ ਵਿਸ਼ਾਲ ਹੈ। ਨਵੀਂ ਯੋਜਨਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਆਨ ਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਨਵੀਂ ਯੋਜਨਾ ਨੇ 'ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ' ਨਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਦਫ਼ਤਰ ਬਣਾਇਆ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿਚ ਲੋਕਪਾਲ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੋਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਅਪੀਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

- ਅ. **ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪੇਸ਼ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ :**

8. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਝਗੜਿਆਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ?

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਬੈਂਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿਚ ਤਰੁੱਟੀਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲੈ ਕੇ ਉਸ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ :

- ਚੈੱਕਾਂ, ਡਰਾਫਟਾਂ, ਬਿਲਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਹੱਦੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰ ਸਬੰਧੀ;
- ਛੋਟੇ ਮੂਲ ਅੰਕ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੰਤਵ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨੋਟਾਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਠੋਸ ਕਾਰਨ ਤੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇਸ ਸੇਵਾ ਦੇ ਬਦਲੇ ਕਮਿਸ਼ਨ ਲੈਣੀ;
- ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਿੱਕਿਆਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਠੋਸ ਕਾਰਣ ਤੋਂ ਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇਸ ਸੇਵਾ ਦੇ ਬਦਲੇ ਕਮਿਸ਼ਨ ਲੈਣੀ;
- ਭੇਜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਆਂਤਰਿਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਦਾ ਗੈਰ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਚ ਦੇਰੀ;
- ਡਰਾਫਟਾਂ, ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਜਾਂ ਬੈਂਕਰ ਚੈੱਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿਚ ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਦੇਰੀ;
- ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਕੰਮ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਅਵਹੇਲਣਾ;
- ਗਰੰਟੀ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਪੱਤਰ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਵਿਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣਾ;
- ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਵਿਧਾ(ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਕੀਤੇ ਵਾਅਦੇ ਵਿਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣਾ ਜਾਂ ਦੇਰੀ;
- ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਚਾਲੂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਵਿਚ ਦੇਰੀ, ਪਾਰਟੀਆਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿਚ ਗੈਰ- ਭੁਗਤਾਨ, ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਦਾ ਗੈਰ-ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਣ, ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੀ ਵੀ ਬਚਤ ਰਾਸ਼ੀ ਉਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਲਾਗੂ ਹੋਣ;

- ਨਿਰਯਾਤਕਾਂ ਦੀਆਂ ਨਿਰਯਾਤਯੋਗ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਦੀ ਕਾਰਜਵਿੱਧੀ, ਨਿਰਯਾਤ ਬਿਲਾਂ ਦੇ ਸੰਚਾਲਣ, ਬਿਲਾਂ ਦੇ ਇਕੱਤਰੀਕਰਣ ਆਦਿ ਵਿਚ ਦੇਰੀ, ਬਸਰਤੇ ਕਿ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭਾਰਤ ਦੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਕਾਰਜ ਸੰਚਾਲਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੋਵੇ;
- ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਵਾਜ਼ਬ ਕਾਰਣ ਤੋਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨਾ ;
- ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੀ ਉਚਿੱਤ ਪੂਰਵ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਉਗਰਾਹੀ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਮੰਗ;
- ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਏ.ਟੀ.ਐਮ./ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸੰਚਾਲਣ ਸਬੰਧੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ;
- ਪੈਨਸ਼ਨ ਦੇ ਗੈਰ-ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਚ ਦੇਰੀ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਹੋਈ ਅਣਗਹਿਲੀ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, (ਪਰੰਤੂ ਇਸ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਨਹੀਂ);
- ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ/ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੇ ਗਏ ਕਰਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਕਰਨਾ;
- ਸਰਕਾਰੀ ਜ਼ਮਾਨਤਾਂ ਦੀ ਰਹਿਣ-ਛੁਡਾਈ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਜਾਰੀਕਰਨ ਵਿਚ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਕਰਵਾ ਸਕਣਾ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣ ਵਿਚ ਦੇਰੀ;
- ਬਿਨਾਂ ਉਚਿੱਤ ਸੂਚਨਾ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਠੋਸ ਕਾਰਨ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਜਬਰੀ ਬੰਦ ਕਰਨਾ;
- ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਜਾਂ ਦੇਰੀ;
- ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਵਧੀਆ ਸੰਚਾਲਣ ਵਿਧੀ-ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
- ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ।

9. ਕੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਪ੍ਰਵਾਸੀ ਭਾਰਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗਾ ?
ਹਾਂ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਪ੍ਰਵਾਸੀ ਭਾਰਤੀਆਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਭਾਰਤ ਵਿਚ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹ ਬਾਹਰੋਂ ਇਸ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਸਬੰਧੀ ਕਾਰਜ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗਾ ।

ੲ. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਪ੍ਰਤੀ ਬੇਨਤੀ :

10. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਕਦੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ?

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਉਦੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 1 ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਾ ਆਵੇ, ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਖਾਰਜ ਕਰ ਦੇਵੇ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਹੋਵੇ ।

11. ਕੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੁਝ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨੀਆਂ ਪੈਣਗੀਆਂ ?

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਲਈ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਜਿਸ ਪ੍ਰਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੋਵੇ, ਦੇ ਨਾਲ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਲਿਖਤ ਰੂਪ ਵਿਚ ਕਰਨ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੇ । ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਸਥਿਤੀ ਵਿਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 1 ਸਾਲ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ।

12. ਕੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕੋਈ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ ਵਸਤੂ ਪਹਿਲਾਂ ਵੀ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੋਵੇ ?

ਨਹੀਂ। ਜੇਕਰ ਪਹਿਲੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇ ਵਸਤੂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋ ਚੁੱਕਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਉਸੇ ਵਿਸ਼ੇ ਵਸਤੂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ।

13. ਕੀ ਅਜਿਹੇ ਵਿਸ਼ੇ ਵਸਤੂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਕਚਹਿਰੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਨਿਆਂ ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕੋਲ ਲੰਬਿਤ ਹਨ, ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਕਚਹਿਰੀ, ਨਿਆਂ ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਡਿਗਰੀ, ਫੈਸਲਾ ਜਾਂ ਅੰਤਮ ਫੈਸਲਾ ਪਾਸ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ?

ਨਹੀਂ।

14. ਕੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੈ ? ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਿਰਫ ਇਕ ਕੋਰੇ ਕਾਗਜ਼ ਤੇ ਲਿਖਤ ਰੂਪ ਵਿਚ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਇਸਨੂੰ ਆਨ ਲਾਈਨ (www.bankingombudsman.rbi.org.in) ਤੇ ਜਾਂ ਈ.ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਇਕ ਫਾਰਮ ਵੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਸਾਰਿਆਂ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਉਪਲੱਬਧ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਫਿਰ ਵੀ ਇਸ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤੇ ਚੱਲਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮੰਗੀ ਗਈ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਵਾਉਣੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

15. ਕੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ?

ਹਾਂ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ (ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

16. ਕੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਖਰਚਾ ਵੀ ਆਉਂਦਾ ਹੈ ?

ਨਹੀਂ। ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕੋਈ ਫੀਸ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦਾ।

17. ਪ੍ਰਤੀ ਬੇਨਤੀ ਵਿਚ ਕਿਹੜੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ?

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਨਾਂ ਅਤੇ ਪਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਜਿਸਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਦਾ ਨਾਂ ਅਤੇ ਪਤਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਤੱਥਾਂ ਸਬੰਧੀ ਕਾਗਜ਼ਾਤ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਣ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਸਰੂਪ ਅਤੇ ਵਿਸਤਾਰ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਤੋਂ ਮੰਗਿਆ ਗਿਆ ਹਰਜਾਨਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਸਬੰਧੀ ਐਲਾਨ ।

ਸ. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ :

18. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੇ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ?

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਜਿਸਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗੱਲਬਾਤ ਜਾਂ ਸਾਲਸੀ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦਾ ਉਪਰਾਲਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ।

19. ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਇੱਛਾ ਜਾਹਿਰ ਕਰਨ ਤੇ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ?

ਜੇਕਰ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਰੂਪ ਵਿਚ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਣ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇਕ ਮਤਾ ਪਾਸ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੋਨਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ।

20. ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਸਮਝੌਤੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ?

ਜੇਕਰ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਸਮਝੌਤੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦਾ ਹੈ । ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਪੱਖ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਵਾਜ਼ਿਬ ਮੌਕਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ।

21. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹੜੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ?
ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੋਹਾਂ ਧਿਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਸਬੂਤ ਵਜੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਾਰਜਾਤਮਕਾਂ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ, ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਰਹਿਨੁਮਾਈਆਂ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਤੱਤਾਂ, ਜਿਹੜੇ ਉਸਦੀ ਨਜ਼ਰ ਵਿਚ ਨਿਆਂ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ।

ਹ. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਨਿਰਣਾ :

22. ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਈ ਨਿਰਣਾ ਪਾਸ ਕਰਦਾ ਹੈ ?

ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਨਿਰਣਾ ਪਾਸ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਇਸ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਜਿਸਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ । ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਪੂਰੀ ਖੁੱਲ੍ਹ ਹੁੰਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਮਝੋਤੇ ਨੂੰ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਰੂਪ ਵਿਚ ਮੰਨ ਲਵੇ ਜਾਂ ਖਾਰਜ ਕਰ ਦੇਵੇ ।

23. ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨਿਰਣਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਕੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ?

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਨਿਰਣਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਉਸ ਨੂੰ ਨਿਰਣਾ ਪਾਸ ਹੋਣ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ 15 ਦਿਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਰਜ਼ਾਮੰਦੀ ਦਾ ਇਕ ਪੱਤਰ ਕਿ ਉਸ ਨੇ ਫੈਸਲੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਤੌਰ ਤੇ ਮੰਨ ਲਿਆ ਹੈ, ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਭੇਜਣਾ ਹੋਵੇਗਾ ।

24. ਕੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਿਰਣੇ ਦੀ ਰਜ਼ਾਮੰਦੀ ਸਬੰਧੀ ਪੱਤਰ ਭੇਜਣ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਵਿਚ ਵਾਧਾ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ?

ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਿਖਤ ਰੂਪ ਵਿਚ ਕਾਰਣ ਦੱਸ ਕੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਤੋਂ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਵਿਚ ਵਾਧਾ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ।

25. ਜਦੋਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਨਿਰਣੇ ਦੀ ਰਜ਼ਾਮੰਦੀ ਸਬੰਧੀ ਪੱਤਰ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਵਿਚ ਵਾਧੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਪ੍ਰਤੀਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਕੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ?

ਜਦੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਵਾਧੇ ਸਬੰਧੀ ਪੱਤਰ ਵਿਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਕਾਰਣ ਵਾਜਬ ਜਾਪਦਾ ਹੈ (ਨਿਰਣੇ ਦੇ ਲਈ ਰਜ਼ਾਮੰਦੀ ਪੱਤਰ ਭੇਜਣ ਬਾਰੇ) ਉਹ ਇਸਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਜੋਂ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਵਿਚ 15 ਦਿਨ ਦਾ ਵਾਧਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ।

26. ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨਿਰਣੇ ਨੂੰ ਪੂਰਣ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਰੂਪ ਵਿਚ ਮੰਨ ਲੈਣ ਦਾ ਰਜ਼ਾਮੰਦੀ ਪੱਤਰ ਭੇਜਦਾ ਹੈ ?

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਰਣੇ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਤਾਂ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ (ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੀ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਰੂਪ ਵਿਚ ਉਸ ਦੇ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਸਬੰਧੀ ਸਹਿਮਤੀ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ), ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਸ ਫ਼ੈਸਲੇ ਨਾਲ ਰਾਜ਼ੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਰਜ਼ਾਮੰਦੀ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ।

27. ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਉਸ ਕੋਲ ਅਗੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਚਾਰਾ ਹੈ ?

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਪਾਸ ਕੀਤੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੇ ਖ਼ਿਲਾਫ਼ ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ।

28. ਕੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਪ੍ਰਤੀ ਅਸਹਿਮਤੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਚਾਰੇ ਜਾਂ ਉਪਾਅ ਲਈ ਉਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਫ਼ੌਰਮ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਜਾਣ ਤੋਂ ਵੀ ਰੋਕਦੀ ਹੈ ?
ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਪ੍ਰਤੀ ਅਸਹਿਮਤੀ ਉਸ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਚਾਰੇ ਅਤੇ /ਜਾਂ ਉਪਾਅ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ ।

29. ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਫ਼ੈਸਲਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਨਾ ਹੋਵੇ ?
ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ।

ਕ) ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੇ ਖ਼ਿਲਾਫ਼ ਅਪੀਲ

30. ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੌਣ ਹੈ ?
ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦਾ ਉਪ-ਗਵਰਨਰ ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੈ ।

31. ਕੀ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਈ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਹੈ ?
ਕੋਈ ਵੀ ਧਿਰ ਜੋ ਫ਼ੈਸਲੇ ਨਾਲ ਅਸਹਿਮਤ ਹੋਵੇ ਉਹ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 45 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੇ ਖ਼ਿਲਾਫ਼ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ । ਜੇਕਰ ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਕਿ ਅਪੀਲਕਰਤਾ ਦੇ ਕੋਲ ਪ੍ਰਤੀਬੇਨਤੀ ਨਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕੋਈ ਠੋਸ ਕਾਰਨ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਵਿਚ ਵਾਧਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ 30 ਦਿਨ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ।
ਬੈਂਕ ਕੇਵਲ ਆਪਣੇ ਚੇਅਰਮੈਨ, ਉਸ ਦੀ ਗ਼ੈਰ ਹਾਜ਼ਰੀ ਵਿਚ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਜਾਂ ਕਾਰਜਸਾਧਕ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਜਾਂ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਸਾਧਕ ਅਫ਼ਸਰ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਅਹੁਦੇ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਫ਼ਸਰ ਦੀ ਪੂਰਵ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਹੀ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ।

32. ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਪੀਲ ਨਾਲ ਕੀ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ?

ਅਪੀਲ ਅਧਿਕਾਰੀ :

- ੳ) ਅਪੀਲ ਖਾਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ; ਜਾਂ
- ਅ) ਅਪੀਲ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਨੂੰ ਇਕ ਪਾਸੇ ਰੱਖ ਸਕਦਾ ਹੈ ; ਜਾਂ
- ੲ) ਉਹ ਆਪਣੇ ਸੋਚ ਅਨੁਸਾਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਨਵੇਂ ਸਿਰ੍ਹੇ ਤੋਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ ; ਜਾਂ
- ਸ) ਉਹ ਫ਼ੈਸਲੇ ਨੂੰ ਹੋਰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਸਹਿਤ ਬਦਲ ਸਕਦਾ ਹੈ ; ਜਾਂ
- ਹ) ਹੋਰ ਵੀ ਕੋਈ ਆਦੇਸ਼ ਪਾਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਉਹ ਠੀਕ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ ।

ਖ. ਹੋਰ :

33. ਕੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਇਹ ਖੁਲ੍ਹ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੱਧਰ ਤੇ ਖਾਰਜ ਕਰ ਸਕੇ ?

ਜੀ ਹਾਂ । ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੱਧਰ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਖਾਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਸ ਨੂੰ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ :

- ੳ) ਛਿਛੋਰੀ, ਸਤਾਉਣ ਵਾਲੀ, ਬਦਨਿਯਤੀ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਠੋਸ ਕਾਰਨ ਦੇ ਹੋਵੇ ; ਜਾਂ
- ਅ) ਜਾਂ ਇਸ ਦੀ ਪੈਰਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਜਾਇਜ਼ ਉਦਮ ਨਾਲ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ; ਜਾਂ
- ੲ) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਹਾਨੀ ਜਾਂ ਅਸੁਵਿਧਾ ਨਾ ਹੋਈ ਹੋਵੇ ; ਜਾਂ
- ਸ) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਆਰਥਿਕ ਅਧਿਕਾਰਖੇਤਰ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੋਵੇ ; ਜਾਂ
- ਹ) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਉਲਝਾਅਦਾਰ ਸਰੂਪ ਨੂੰ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਕਾਗਜ਼ੀ ਅਤੇ ਮੌਖਿਕ ਸਬੂਤਾਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਸਬੰਧੀ ਉਸ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਚਲ ਰਹੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉਚਿਤ ਨਾ ਹੋਣ ।

34. **ਲੰਬਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ (ਨਵੀਂ ਯੋਜਨਾ 2006 ਦੇ ਹੋਂਦ ਵਿਚ ਆਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ) ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ?**

ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਲੰਬਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਸਬੰਧੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ (ਜੋ ਕਿ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ 2006 ਦੇ ਆਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪਾਰਿਤ ਹੋ ਚੁਕੀਆਂ ਹਨ) ਪਹਿਲੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾਵਾਂ, 1995 ਅਤੇ 2002 ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਨਾਂ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਹੀ ਚਲਣਗੀਆਂ ।

35. **ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਕੀ ਭੂਮਿਕਾ ਹੈ ?**

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਸੂਤਰੀਕਰਨ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਕ ਸ਼ੀਘਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਰੰਚਨਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ । ਇਹ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾ ਵਿਚ ਦਰਸਾਏ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇਕ ਸੰਸਥਾਨਕ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚਾ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਂਦੀ ਹੈ । ਇਹ ਯੋਜਨਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿਨਿਯਮਨ ਐਕਟ, 1949 ਦੀ ਧਾਰਾ 35 ਏ ਰਾਹੀਂ ਹੋਂਦ ਵਿਚ ਆਈ ਹੈ । ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਉਚ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਨਿਯੁਕਤੀ ਅਤੇ ਮਾਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ।

36. **ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਕਦੋਂ ਹੋਂਦ ਵਿਚ ਆਈ ?**

1995 ਵਿਚ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਸਾਲ 2002 ਵਿਚ ਇਸ ਨੂੰ ਪੁਨਰ ਵਿਵਸਥਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ । ਪਿਛਲੇ 5 ਸਾਲਾਂ ਵਿਚ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲਾਂ ਦੁਆਰਾ 36,000 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ।

